



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal  
asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Zuñe Bispo, Marcia Alicia (ORCID: 0000-0003-3133-7936)

**ASESOR:**

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (ORCID: 0000-0002-8571-4525)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y  
gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

***Dedicatoria***

*Con mucho cariño a mi querida hija Ana María.*

*A Martín por su gran apoyo incondicional.*

### ***Agradecimiento***

*A los Docentes de la maestría por sus enseñanzas en la formación en Gestión de los servicios de la salud.*

*Al Dr. Nicolás Valle Palomino y Dra. Susy Aguilar Castillo por sus consejos y orientaciones en el presente estudio.*

*Mi eterno agradecimiento al Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda por compartir sus conocimientos; y fomentar con mucho entusiasmo el aprendizaje de la investigación científica.*

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN. ....	1
II. MARCO TEÓRICO. ....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES .....	30
VIII. PROPUESTA .....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1 Correlación de la variable 1 y la variable 2 .....	18
Tabla 2 Análisis de la variable Gestión de riesgos psicosociales .....	18
Tabla 3 Análisis de la variable Desempeño laboral .....	19
Tabla 4 Análisis del cruce de las variables 1 y variable 2 .....	19
Tabla 5 Determinación de la dimensión contenido del trabajo .....	19
Tabla 6 Correlación entre la dimensión 1 y la variable 2 .....	20
Tabla 7 Identificación de la dimensión condiciones de organización .....	20
Tabla 8 Correlación entre la dimensión 2 y la variable 2 .....	20
Tabla 9 Establecimiento de la dimensión necesidades del trabajador.....	21
Tabla 10 Correlación entre la dimensión 3 y la variable 2 .....	21
Tabla 11 Descripción de la dimensión 4.....	22
Tabla 12 Correlación entre la dimensión 4 y la variable 2 .....	22

## Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación .....	14
---	----

## Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión de riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo. Para ello, la metodología empleada fue de tipo básico, diseño descriptivo, modelo no experimental, de corte transversal y propositiva, con enfoque cuantitativo, correlacional. De manera que la población estuvo constituida por el personal asistencial del servicio de emergencia de un hospital público, fueron en total 63 personas, divididas de la siguiente manera: 15 médicos, 27 enfermeras, 6 obstétrices y 15 técnicas de enfermería. Para valorar la gestión de riesgos psicosociales y el desempeño laboral se utilizaron dos instrumentos elaborados por la investigadora. Sus principales resultados fueron que gestión de riesgos psicosociales alcanzó puntajes en el nivel bajo de 9,5%, nivel medio 76,2% y en el nivel alto de 14,3%, mientras que en el desempeño laboral se alcanzó puntajes en el nivel bajo de 4,8%, medio 28,6%; y alto 66,7% del total de los encuestados. Finalmente se concluyó que se logró determinar la relación positiva moderada debido a que la correlación de Pearson fue 0,571 y la significancia estadística fue de  $P < 0,05$  (significancia bilateral=0,000), entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** Riesgo psicosocial, desempeño laboral, contenido de trabajo, condiciones de organización, necesidades del trabajador.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between psychosocial risk management and the work performance of healthcare personnel in the emergency service of a public hospital, Chiclayo. For this, the methodology used was of a basic type, descriptive design, non-experimental model, cross-sectional and propositional, with a quantitative, correlational approach. Thus, the population consisted of the assistance personnel of the emergency service of a public hospital, there were a total of 63 people, divided as follows: 15 doctors, 27 nurses, 6 midwives and 15 nursing technicians. Two instruments developed by the researcher were used to assess psychosocial risk management and job performance. Its main results were that psychosocial risk management achieved scores at the low level of 9.5%, medium level 76.2% and at the high level of 14.3%, while in job performance scores were achieved at the level low 4.8%, medium 28.6%; and high 66.7% of the total respondents. Finally, it was concluded that the moderate positive relationship was determined because the Pearson correlation was 0.571 and the statistical significance was  $P < 0.05$  (bilateral significance = 0.000), among the study variables.

**Keywords:** Psychosocial risk, job performance, job content, organizational conditions, worker needs.



## **I. INTRODUCCIÓN.**

Desde 1948 la Organización Mundial de la Salud (OMS) precisa que la salud no es sólo falta de enfermedad, sino que es una situación plena de confort corporal, psíquico y social (1) (2). De esta manera se incluye a la salud mental como un elemento necesario y fundamental pues afecta nuestro actuar, pensar y sentir cuando afrontamos la vida, por lo que debe guardar un equilibrio con la salud física y social; por consiguiente, es de mucho interés que el personal de la salud tenga un ambiente de trabajo seguro, que le permita hacer frente a las exigencias laborales de su puesto, y estas no afecten su desenvolvimiento laboral, y sobre todo se sientan bien consigo mismos.

Actualmente los colaboradores de la salud se han visto comprometidos en sorprendentes niveles de riesgo por la COVID-19, no sólo físicos sino psicológicos por el persistente temor a la enfermedad, además de, episodios de acoso verbal, discriminación y violencia física (3)(4)(5)(6). En recientes investigaciones, durante el COVID-19, se estimaron altas prevalencias de ansiedad, de depresión y de insomnio (7) (8) (9) (10) (11) (12). Poniendo en evidencia los altos niveles de peligros psicosociales laborales, de modo que el empleador debe enfatizar la necesidad de identificarlos, y así poder aplicar medidas preventivas y correctivas para que no genere daños en los colaboradores. Teniendo en cuenta los riesgos psicosociales, estos pueden afectar la seguridad física del trabajador, ocasionando accidentes de manera directa e indirecta (13); además de aumentar las causas de peligro tanto para enfermedades leves y graves, infecciosas y no infecciosas; siendo un problema sanitario para la sociedad en general (14). En este sentido los riesgos psicosociales no sólo generan problemas de salud física y mental en el personal, sino que conllevan a pérdidas económicas a nivel del empleador para responder por las tardanzas, licencias, incapacidad, el ausentismo laboral, etcétera (15), siendo de gran importancia destacar la gran responsabilidad de los gestores de asegurar el cumplimiento de las normativas existentes para conservar el bienestar de los trabajadores de la salud.

Por lo que se refiere al hospital público en estudio, se ha visto que el personal asistencial del servicio de emergencia durante la jornada laboral están expuestos a situaciones estresantes porque son personal insuficiente para atención de los pacientes, déficit de equipos biomédicos mínimos, falta de equipos de protección personal, falta de supervisión adecuada, inseguridad del contrato laboral, falta de permisos para cursos de capacitación y especialización, deficiente infraestructura, constantes enfrentamientos con los familiares de los pacientes, entre otros, que podrían representar un riesgo psicosocial, lo cual podría afectar el desempeño laboral.

Por esto, se planteó el siguiente problema general: ¿De qué manera la gestión de riesgo psicosocial se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público?; y como problemas específicos: (i) ¿De qué manera el contenido de trabajo se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo?, (ii) ¿De qué manera las condiciones de organización se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo?, (iii) ¿De qué manera las necesidades del trabajador se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo? y (iv) ¿De qué manera las consideraciones personales externas al trabajo se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo?

La presente investigación se justificó en el aspecto teórico ya que los resultados se incorporaron al conocimiento científico, para sustentar la correlación entre la gestión de peligros psicosociales y el desenvolvimiento laboral de los colaboradores asistenciales; así mismo, en el aspecto social esta investigación promovió una cultura de prevención para el fortalecimiento de organizaciones saludables beneficiando a los trabajadores de salud y a los pacientes; de igual manera, en el aspecto económico benefició a la institución ya que al disminuir la exposición a los riesgos psicosociales se redujo las pérdidas económicas generadas por el ausentismo laboral, los descansos

médicos, licencias, etcétera; por último, en el aspecto clínico contribuyó a conocer aquellos riesgos psicosociales existentes en el entorno laboral, y que afectan al trabajador en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.

Se planteó como objetivo general Demostrar la relación entre la gestión de riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo; y como objetivos específicos: (i) Determinar la relación que existe entre el contenido del trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo; (ii) Identificar la relación que existe entre las condiciones de organización y el desempeño laboral del personal Asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo; (iii) Establecer la relación que existe entre las necesidades del trabajador y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo y (iv) Describir la relación que existe entre las consideraciones personales externas al trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

Y, se formuló la siguiente hipótesis general: La gestión de riesgos psicosociales se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo; y las siguientes hipótesis específicas: (i) El contenido del trabajo se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo; (ii) Las condiciones de organización se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo; (iii) Las necesidades del trabajador se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo; y (iv) Las consideraciones personales externas al trabajo se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

## **II. MARCO TEÓRICO.**

Inicialmente se describieron trabajos previos, tomando en cuenta las variables estudiadas a nivel internacional, nacional y local, que permitieron dar mayor relevancia a la investigación, se tomó el estudio de Macías et al (16), basados en las normativas cubanas, verificaciones bibliográficas y las experiencias en actividades de asesoría, sostienen la importancia de gestionar los factores y riesgos psicosociales recomendando, que, si queremos promover un lugar de trabajo salubre, deben ser atendidos los riesgos psicosociales para garantizar el rendimiento laboral. El trabajo de investigación precitado permitió delinear ciertos aspectos inherentes a la realización del presente estudio, resaltando que los problemas de salud mental derivados de los peligros psicosociales generan daño a la institución.

Por otra parte, Salvador (17) realizó una revisión con el propósito de enfatizar la correlación entre la identificación organizacional y peligros psicosociales, cabe resaltar, en la mayoría de estudios se utilizó el cuestionario ISTAS 21 para determinar riesgos psicosociales, obteniendo que la seguridad del contrato, el salario, el estilo de control y la comunicación, falta de reconocimiento, distribución de carga de trabajo están asociados con los niveles de compromiso organizacional. En tal sentido, el trabajo de investigación precitado es muy importante, debido a que permitió determinar algunas causas de peligros psicosociales que perjudican el bienestar del colaborador.

Según Duarte et al (18) en el artículo científico cuyo objetivo se centró en determinar el grado de peligro psicosocial en personal asistencial, el cuestionario de valoración de peligros psicosociales SUSESO-ISTAS 21 el cual arrojó que el profesional médico varón con 1 a 3 años y entre 26 y 45 años presentan en todas las dimensiones un grado de alto peligro, siendo compensaciones la dimensión con el nivel de riesgo más alto (75%) por el tipo de contrato, generando inseguridad laboral, seguido de ayuda por parte de la organización y el liderazgo de sus superiores (65,5%) lo que refleja un escaso trabajo en equipo. Esta investigación, constituye un gran aporte, porque

permitió tener una visión sobre las dimensiones que ayudan a medir los riesgos psicosociales.

Así mismo, Lumbreras-Guzmán et al (19) en la investigación realizada a trabajadores de hospitales de México destacan que las condiciones y medio ambiente de trabajo aumentaron 82% la posibilidad de lograr un buen rendimiento laboral; por otro lado, resaltan que si se obtiene reconocimiento del jefe inmediato mejorará el desempeño en el trabajo; además, se demuestra el descontento de los colaboradores por el salario percibido. En tal sentido, este estudio, es muy importante debido a que argumenta que la adecuada gestión directiva se asocia con la calidad de vida laboral; de igual forma, resalta la importancia de que las instituciones implanten medidas que mejoren la administración del talento humano enfatizando la realización de evaluaciones constantes.

Citando a Plaza (20) sus hallazgos más importantes son que en efectivo el personal asistencial se halla expuestos a factores de peligro psicosocial encontrando niveles muy elevados en tiempo de trabajo con 64%, carga de trabajo 55% y participa descontento laboral. El trabajo de investigación citado anteriormente permitió considerar factores para la herramienta de evaluación de la variable riesgos psicosociales entre los que destacan distribución del tiempo de trabajo, carga de trabajo, así como demandas psicológicas, participación y supervisión del trabajo, compensación, variedad y contenido del trabajo, relaciones con sus compañeros y apoyo social.

Según Rojas et al (21) en el estudio realizado en personal asistencial encontraron los siguientes resultados con relación a la apreciación de peligro psicosocial; demostraron que existe en algunas dimensiones altos porcentajes de impresión de peligros psicosociales; particularmente en requerimiento psicológico y la doble presencia un 44.5% respectivamente. Por otra parte, en la dimensión recompensas (45.5%) y ayuda por parte de la organización y liderazgo de sus superiores (36.4%) sobresalió el peligro medio. En relación a la dimensión labor activo e incremento de destrezas, resalta con mayor porcentaje (48.2%) la impresión de peligro bajo.

Citando a Puspitasari et al (22) en su estudio sobre la influencia del estrés y la motivación para el rendimiento laboral utilizó tres cuestionarios diferentes con la escala de Likert. Para la variable estrés laboral utilizaron indicadores como trabajo conflicto, obligaciones laborales, tiempo de trabajo, características del trabajo; apoyo grupal, liderazgo. Para la variable motivación utilizaron indicadores como: normas de la institución, supervisión, condiciones laborales, compensación, seguridad laboral; dificultades individuales, logros, reconocimiento, responsabilidad, progreso en trabajo, interés en el trabajo. desarrollo personal. Mientras que para desempeño laboral tiene cinco indicadores: destrezas, efectividad y eficiencia, autoridad y responsabilidad. Disciplina, iniciativa. En conclusión, el desempeño laboral puede enriquecerse cuando la condición de estrés laboral es menor y la motivación laboral es alta.

En cuanto a los trabajos previos a nivel nacional los resultados obtenidos del estudio de Farfán (23) fueron un 63.30% de grado alto de riesgos psicosociales, así mismo, un 71.8% en la dimensión compensaciones del trabajo, además un 68,62% de grado alto en doble presencia; del mismo modo la investigación indica que hay buena competencia laboral con un 79.26 %. El trabajo de investigación citado anteriormente permitió considerar que ante un alto nivel de peligros psicosociales existe un óptimo desempeño laboral. Por lo que las conclusiones más importantes están referidas a que a mayor presencia de esfuerzo emocional, control sobre el trabajo, liderazgo, reconocimiento del trabajo realizado y demandas paralelas entre la familia y el colaborador hay un buen desempeño laboral.

Con respecto al estudio de Chávez (24) determinó que el 73.5 % de los encuestados no conoce las políticas internas que regulan la capacitación por lo que no pueden reclamar esta obligación de la institución hacia sus trabajadores, lo que permitiría mejorar el rendimiento laboral. El 89.8 % de los encuestados conoce que con la capacitación desarrollarían sus niveles conocimiento, habilidades y actitudes, lo que redundaría en una eficiente atención a los clientes, además, el 77.6 % de los entrevistados señala que la capacitación es oportuna en cuanto tenga un plan iniciando con la delineación

de puestos para saber las funciones de cada trabajador, lo cual permitirá que la capacitación sea útil.

Hay que destacar la investigación de Bravo (25), encontró que el 92.4% presenta un peligro psicosocial elevado resaltando que sólo en algunas oportunidades recibe apoyo en sus labores, lo que le provoca agotamiento emocional y el 7.6% un nivel de riesgo psicosocial medio; según las dimensiones esfuerzo emocional (40.9%), liderazgo (74.2%) y compensaciones (53%) se relacionaron de manera indirecta y significativa con el clima institucional mientras que la doble presencia (57.6%) y el control de las tareas y posibilidades de aprendizaje (50%), no se relacionaron con el ambiente de trabajo de los colaboradores. El trabajo precitado permitió considerar que no existe correlación entre peligro psicosocial y ambiente de trabajo en los profesionales asistenciales.

Montes et al (26) en el estudio sobre condiciones de trabajo y satisfacción laboral evidenciaron que las condiciones de trabajo intralaborales del profesional de enfermería en un 44.6% son aceptables, por otro lado, mencionan que las condiciones de trabajo individuales aceptables en un 55.4%, provocan satisfacción laboral media tanto en su salud corporal y psicológica, práctica profesional, comunicación, creencias y valores, seguridad y recompensas, y en cuanto a las condiciones de trabajo extralaborales el 54.1% son aceptables ejerciendo una satisfacción laboral media en la posición socioeconómica y educativa de la familia. Del mismo modo, encontraron un 50% y 23% de valor medio y alto en satisfacción laboral.

Por otro lado, Castillo (27) identificó en un grupo de colaboradores de un hospital, un 40% y 38% de nivel medio y elevado respectivamente, de peligro psicosocial; también, identificó en la dimensión esfuerzo emocional un 49% de nivel alto, así mismo un 50% de nivel alto en la dimensión de ayuda en la institución, un 43% de nivel medio en el control de las tareas y posibilidades de aprendizaje, un 46% de nivel medio en la dimensión recompensas del trabajo realizado e igual porcentaje y nivel en demandas paralelas entre la familia y el colaborador. El trabajo de investigación considerado anteriormente

permitió tener una visión sobre las dimensiones que ayudan a medir los riesgos psicosociales.

En cambio, Flores (28), en su investigación obtuvo que el 24% de los entrevistados presentan riesgos psicosociales en grado bajo, el 22% medio y el 54% un nivel elevado, también se evidencia en los entrevistados 46% de compromiso organizacional en un nivel bajo, 36% muestran nivel medio y 18% presenta un grado alto; además un 46% de entrevistados manifiestan ayuda social en la institución y liderazgo en un nivel elevado y 26% grado bajo; por otro lado, el 40.00% manifiesta compensaciones en un grado bajo y un 30.00% un grado alto; en cuanto a la doble presencia un 24% y 68% indican un nivel bajo y alto respectivamente. El trabajo precitado permitió considerar que sí existe relación directa e inversa entre riesgo psicosocial y clima organizacional.

En el caso de Díaz et al (29) en la autoevaluación de desempeño un 76.9% de los entrevistados logró un buen nivel, además destaca un 66.2% manifestaron tener un nivel regular de conocimiento de su trabajo, además un 58.5% y 38.5% presentó un grado regular y bueno respectivamente de relación con las personas; por otra parte, los resultados sobre los factores que condicionan el ausentismo destacan que el 61.54% indicó que no se siente contento con el salario que percibe; cabe resaltar que un 66.69% manifestaron que su jefe casi nunca los toma en cuenta para alguna sugerencia importante para el servicio. Este estudio permitió considerar que hay una correlación directa y relevante entre ausentismo y rendimiento laboral.

Con respecto, a nivel local, Díaz et al (30) en su trabajo de investigación evidenciaron un nivel de estrés moderado representado en un porcentaje de 80% y 20% en grado leve, debido a que los trabajadores expresan bajo apoyo por parte de su jefa y compañeros; así mismo, un 33%, 60% y 7% manifiesta un ambiente de trabajo correspondiente a nivel alto, regular y bajo, resaltando que no reconocen la labor realizada por el trabajador, que es un estímulo valioso para que el colaborador sea apreciado y se identifique con la institución. En cuanto al trabajo de investigación precitado, se encontró que el



estrés y el ambiente de trabajo se correlacionan de forma inversa y significativa es decir que a mayor estrés en el trabajo menor clima laboral.

Cabe mencionar a Mendoza (31) en su estudio encuentra con respecto a su condición de contrato, el 67.5% están nombrados, el 22,5 % se encuentra bajo contrato administrativo de servicios y el 4% bajo categoría de servicios no personales; de igual forma, una prevalencia de 45% del Síndrome de Burnout en grado medio, además 42.5% tiene alto desgaste emocional, 40% presenta grado alto de realización personal. En cuanto al nivel del Clima Laboral el 37.5% tiene nivel alto de autorrealización. El trabajo de investigación citado anteriormente permitió considerar que existe alta correlación inversa entre clima laboral y Síndrome de Burnout por tanto a mayor clima laboral se presentará menor Síndrome del trabajador quemado.

Por otra parte, Mori (32) obtiene como resultados un 66.67% en el nivel malo de desempeño laboral en dimensión de conocimiento, así mismo, un 27.78% en grado regular y 5.56% en grado bueno. Por otra parte, un 66.67 % opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular, seguido de un porcentaje de 33.33% de los entrevistados manifiestan que el rendimiento laboral se ubica en un grado malo con respecto a la motivación. El trabajo de investigación citado anteriormente permitió considerar que existe correlación directa entre calidad de servicio y rendimiento laboral.

Las investigaciones citadas anteriormente han permitido delinear el presente estudio con las pautas existentes de las variables riesgos psicosociales y desempeño laboral. Por otro lado, este estudio se fundamenta teóricamente en que la variable gestión de riesgos psicosociales se respalda en primer lugar en la Teoría de Gestión la cual menciona el arduo estudio, multidisciplinario, de planteamiento, sistemas de administración, comunicación y supervisión en las organizaciones y sus proyectos relacionado a su contorno social determinado por la inseguridad (33) es por ello, la responsabilidad social de asumir y llevar a cabo de forma planificada y eficiente los procesos en una institución, teniendo en cuenta el desarrollo del potencial humano.

Por otro lado, destacan como fundamento teórico de la variable riesgos psicosociales, el modelo demanda-control en el trabajo y demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell, quienes analizan ciertas causas laborales, cómo la elevada demanda y la baja supervisión o autonomía de decisión, aumentan el peligro de ansiedad y depresión, afirmando que el apoyo de los compañeros de labores y jefes modera el efecto perjudicial del alto estrés. Otro investigador Johannes Siegrist, planteó el modelo desbalance esfuerzo-recompensa y, evidenció un desequilibrio entre el desgaste mental originado por el trabajo y las compensaciones recibidas, están relacionados con diversos problemas físicos y mentales (13) (34). Estas teorías explican básicamente el desgaste laboral en relación al equilibrio entre el requerimiento psicológico laboral y el manejo del trabajador sobre éstas.

De igual forma, como fundamento teórico de la variable riesgos psicosociales tenemos la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo que dispone la obligación de los empleadores de identificar, evaluar y eliminar los riesgos a los que están expuestos sus colaboradores y así fomentar una cultura de prevención de peligros laborales; con la activa intervención de los trabajadores y sus gremios sindicales; a fin de aplicar las disposiciones en forma eficiente (14). La ley resalta las medidas que garantizan la plena intervención de los colaboradores y de sus delegados en la realización y cumplimiento de la Política y comités de Seguridad y Salud en el Trabajo asegurando el bienestar físico y mental de sus colaboradores y como consecuencia un adecuado desempeño laboral.

En cuanto al fundamento teórico de la segunda variable, desempeño laboral, tenemos la Teoría de las Jerarquías de las necesidades de Abraham Maslow se basa en que las carencias más bajas deben ser complacidas antes que surjan las necesidades de desarrollo, que están ubicadas en la parte alta, resaltando las necesidades de autorrealización como el empuje para desarrollar su talento al máximo (35) (36) (37). Con respecto a la satisfacción en el trabajo, Herzberg basa su teoría en dos tipos de factores; los extrínsecos característicos al entorno laboral, como trabajo fijo, salario, etcétera y los intrínsecos en relación al contenido del trabajo, como la naturaleza del trabajo,

las posibilidades de contraer obligaciones, de ser ascendido, entre otros (38) (39).

Así mismo, se tiene como fundamento de la variable desempeño laboral la teoría tres necesidades de McClelland, quien determina tres tipos de motivaciones que pueden influir en las personas como son la necesidad de afiliación, logro y poder, por la cual las personas buscan ser aceptadas en un entorno social, sienten la necesidad de lograr objetivos y el reconocimiento social (40)(41)(42). De igual forma la teoría de autorrealización de Carl Rogers quien afirmaba que toda persona se desarrolla para cumplir objetivos positivos; que todos nacemos con disposición, talento o capacidades innatas y que el propósito de la vida es transformarnos en la mejor versión que cada uno puede lograr ser(35). Estas teorías nos enfatizan las motivaciones que tenemos las personas para actuar y desarrollarnos en forma positiva y responsable.

Para mayor amplitud del tema de investigación, se procedió a realizar el estudio de teorías relacionadas con las variables de investigación; en el caso de Gestión se tomó como referencia la Organización Internacional de Normalización (ISO) señala como las acciones para identificar, organizar y evaluar una organización (43). En cuanto a las teorías relacionadas, según la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) desde 1984, define los peligros psicosociales como la interrelación entre contexto laboral, planificación, administración y el medio ambiente; y las carencias de los colaboradores, con la posibilidad de producir un influjo negativo en el bienestar de los trabajadores a través de sus apreciaciones (44).

Así también el Ministerio de Salud de Chile, define los riesgos psicosociales laborales como aquellas situaciones de carácter laboral que pueden afectar de modo favorable o desfavorable la tranquilidad del trabajador, y están directamente vinculadas con el tipo de organización, contenido y ejecución de la labor (34). Los riesgos psicosociales claramente influyen en el bienestar y rendimiento laboral, afectando directamente a la salud física y mental. Con respecto, a otra definición de los riesgos psicosociales, según Neffa (45)

expone son los riesgos originados por la naturaleza de la ocupación, capaz de interaccionar con el desempeño psicológico, corporal y social con efectos sobre la organización donde los trabajadores se desenvuelven.

Por otro lado, se entiende por desempeño como la conducta que muestran las personas en el desenvolvimiento de sus actividades laborales, es decir, aquello que realizan y que los demás advierten como contribución a los objetivos de la organización (46). Del mismo modo, el desempeño laboral se define como la conducta o habilidad personal presentada para lograr sus metas planteadas (47). Por otra parte, el desempeño laboral individual se define como aquellas acciones esperadas por la organización orientadas al cumplimiento de las metas (48). El personal es el recurso humano más importante en una institución, de ahí parte el compromiso de motivarlo en forma permanente para un buen desenvolvimiento laboral.

El marco conceptual del presente estudio de investigación contiene los siguientes conceptos de las dimensiones de riesgos psicosociales: En cuanto a la dimensión contenido de trabajo, hace referencia a las exigencias cuantitativas para desempeñar una cantidad de trabajo pudiendo presentarse tanto cuando estamos sujetos a más requerimientos de las que podemos satisfacer o por poca cantidad de trabajo o tareas demasiado sencillas; o exigencias cognitivas sobre procesos que nos demandan atención, concentración, memoria, decisiones; y por lo que se refiere a la autonomía es la libertad respecto a lo que se hace (contenido) y cómo se hace (condiciones de trabajo) incluye el poder elegir horarios y compañeros de trabajo, secuencia de tareas a realizar.

En lo que respecta a la dimensión condiciones de organización, abarca el liderazgo es decir las habilidades gerenciales del jefe o supervisor directo especialmente para una buena planificación, comunicación, resolución de conflictos, entrega de información necesaria para ejecutar una labor en el momento oportuno y garantizar el efecto deseado; así mismo la relación con los superiores se refiere el mantener un buen trato del jefe con el personal, saber escuchar y entender los problemas laborales; y además, el vínculo con

los compañeros de labores que se manifiesta tanto en el trato y comunicación adecuada, como en obtener consejo y asistencia para cumplir determinados trabajos.

En lo que se refiere a la dimensión necesidades del trabajador se refiere por un lado al reconocimiento por parte de los jefes o pares por una buena labor realizada, además incluye la inseguridad en el trabajo por la modalidad de contrato, incertidumbre por baja posibilidad de ascenso paralizando el desarrollo de la carrera profesional del colaborador, así mismo, preocupación por las circunstancias en que se desempeña la tarea, comprende tanto cambios de sus funciones como de lugar u horario de trabajo. Finalmente, la dimensión consideraciones personales externas al trabajo son los factores extra laborales, cabe resaltar la preocupación causada por exigencias entre la relación trabajo y familia, que pueden alterar el desempeño laboral.

Así mismo, para las dimensiones de desempeño laboral se utilizará los siguientes conceptos: para la dimensión comportamiento en actividades laborales individuales puede conceptualizarse como aquellas conductas que las personas utilizan para el cumplimiento de un objetivo, como disciplina que encierra el cumplimiento de sus tareas; cooperación destacando el apoyo hacia sus compañeros de trabajo, iniciativa proponiendo mejoras en el servicio y para la dimensión comportamiento en actividades laborales en equipo como aquellas conductas que tienen las personas al estar en contacto con otras, es decir, a nivel de grupo; como conocimiento de sus funciones que hace referencia al actuar en equipo con rapidez, del mismo modo compromiso con la organización que concierne en la buena atención a los pacientes y por liderazgo influyendo en la participación del equipo de trabajo (49) (50).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básica pues buscó acrecentar los conocimientos teóricos, sin sus posibles aplicaciones prácticas. El método fue descriptivo, pues pretendió medir u obtener datos de las propiedades o características de las variables. Además, estuvo desarrollado bajo un diseño no experimental, sin el manejo intencionado de las variables y sólo se examinan los fenómenos en su contexto natural para después analizarlos. Por otro lado, se encontró dentro de un estudio transversal debido a que la información ha sido recogida en un único tiempo. Así mismo, el enfoque de la investigación fue cuantitativo puesto que, utiliza la recopilación y el estudio de información para responder preguntas de investigación y verificar hipótesis establecidas, utilizando cálculo numérico a través de la estadística. Por último, fue diseño correlacional ya que se buscó la relación entre las dos variables en estudio (51).

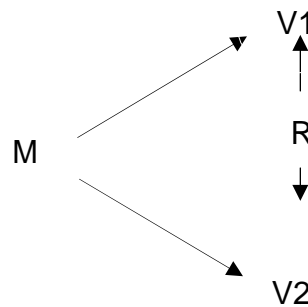


Figura 1: Diseño de investigación.

Donde: M = Muestra V1 = Variable 1 V2 = Variable 2 r = Relación de las variables de estudio

#### 3.2. Variables y operacionalización

Se identificó la variable 1 como gestión de riesgos psicosociales y la variable 2 como desempeño laboral. En cuanto a la definición conceptual de la variable 1 gestión de riesgos psicosociales, en el presente trabajo se tuvo en cuenta en primer lugar la definición de gestión como “las actividades para dirigir y

controlar una organización”; y por riesgos psicosociales como “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral” (43) (44). Por otra parte, se definió a la variable 2, desempeño Laboral, como “el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales” (46).

En cuanto la operacionalización de variables se muestra en el Anexo N° 6.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

Como expresa Alvitres (52) la población también llamada universo es el conjunto de individuos, situaciones, o casos que tienen características comunes, de quienes se desea conocer algo en una investigación; para tal efecto en el presente estudio, la población estuvo constituida por el personal asistencial del servicio de emergencia de un hospital público, siendo en total 63 personas, divididas de la siguiente manera: 15 médicos, 27 enfermeras, 6 obstetrices y 15 técnicas de enfermería.

En cuanto a los criterios de selección, serán considerados: Criterios de inclusión será el personal asistencial: médico, enfermero (a), obstetra, técnica de enfermería: (i) nombrado y contratado, (ii) además, de ambos sexos, (iii) de igual manera, que participe en forma voluntaria del estudio. Así mismo, los criterios de exclusión considerados serán personal asistencial: médico, enfermero (a), obstetra, técnica de enfermería: (i) que no labore en el servicio de emergencia, (ii) también, con menos de doce meses de relación laboral. (iii) así como, internos o practicantes, (iii) al igual que, con licencia o vacaciones y (iv) que no conteste en su totalidad la encuesta.

Para efectos de la presente investigación se realizó un censo, con el fin de asegurar la validez y la confiabilidad de las generalizaciones (52). Así también, cabe indicar que, la Unidad de análisis fue el personal asistencial del servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno para la identificación de riesgos psicosociales y otro para identificación de desempeño laboral. De acuerdo a Bernal (53) indica que el cuestionario, está conformado por un conjunto de preguntas, en este caso, el cuestionario sobre riesgos psicosociales estuvo estructurado en base a 22 ítems que tienen relación con los indicadores de las dimensiones: Contenido de trabajo, Condiciones de organización, necesidades del trabajador y consideraciones personales externas al trabajo de la variable riesgos psicosociales; y el cuestionario sobre desempeño laboral estructurado en base a 13 ítems que tienen relación con los indicadores de las dimensiones: Comportamiento en actividades laborales individuales y comportamiento en actividades laborales en equipo de la variable desempeño laboral.

Los cuestionarios contaron con una escala de medición tipo Likert y alternativas para marcar: Siempre (5), la mayoría de las veces (4), algunas veces (3), sólo unas pocas veces (2), nunca (1). Los mismos que fueron validados a juicio de tres especialistas en el tema, por medio de una ficha técnica de evaluación de cuestionario, el cual fue propuesto a criterio de la especialista. Para el presente trabajo, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach (54). En el anexo 9 se muestra el coeficiente de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable gestión de riesgos psicosociales fue de 0.775; y el coeficiente de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable desempeño laboral fue de 0.855, lo que corresponde a un grado de confiabilidad aceptable en ambos casos.

### **3.5. Procedimientos**

La presente investigación se inició identificando de la realidad problemática el tema a investigar, para luego establecer las variables de estudio. En cuanto a



la estructuración del título se tuvo en cuenta que cumpla con las cinco partes; las dos variables, unidad de estudio, lugar de ejecución y fecha. Así mismo, se realizó una búsqueda en los gestores académicos de referencias de ambas variables con un tiempo no mayor de 4 años. Posteriormente a la aprobación del proyecto, se solicitó permiso al director del hospital público y se coordinó con el jefe del servicio de emergencia, fecha y hora para el envío de los instrumentos de recolección de datos por medio de un cuestionario virtual por la plataforma google forms, que luego, fueron sometidos al cálculo estadístico.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos fueron organizados en tablas estadísticas a través de una hoja de cálculo de Excel, posteriormente fueron exportados y se analizaron utilizando el software estadístico SPSS 25, se calculó la normalidad de los datos utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Luego se efectuó un análisis mediante estadística descriptiva, se utilizaron tablas de frecuencia; además se utilizó correlación de Pearson para averiguar la relación entre las variables en estudio; de igual forma, se utilizó el método deductivo, a través del cual se aplicó los fundamentos descubiertos a sucesos particulares y, por último, el método inductivo, de sucesos particulares a leyes científicas.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el presente estudio se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos contenidos en el informe Belmont (55); tales como: (i) La beneficencia que se resume en dos reglas, en primer lugar, no causar ningún perjuicio y aumentar los beneficios; (ii) la no maleficencia evitando dañar al individuo en estudio; (iii) el principio de justicia busca la igualdad en los grupos investigados; y, (iv) el principio de autonomía que se basa en la libertad de las personas de elegir su forma de actuar (55) (56) (57). Además; se tomó en cuenta la confidencialidad, garantizando el resguardo de los datos personales de quienes participan como informantes de la investigación (58).

## IV. RESULTADOS

- 4.1. Respecto al objetivo general: Demostrar la relación entre la gestión de riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

Tabla 1 Correlación de la variable 1 y la variable 2

Variables		Gestión de riesgos psicosociales	Desempeño laboral
Gestión de riesgos psicosociales	Correlación de Pearson	1	0,571
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	63	63
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,571	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	63	63

Nota: elaboración propia, tomada del SPSS

### Contrastación de las hipótesis

H<sub>1</sub>= La gestión de riesgos psicosociales sí se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

H<sub>0</sub>= La gestión de riesgos psicosociales no se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

### Interpretación:

Dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral=0,000), se afirma que la variable 1 gestión de riesgos psicosociales sí se relaciona con la variable 2 desempeño laboral.

- a) Sobre la clasificación de la variable 1 Gestión de riesgos psicosociales.

Tabla 2 Análisis de la variable Gestión de riesgos psicosociales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	6	9,5	9,5	9,5
Nivel medio	48	76,2	76,2	85,7
Nivel alto	9	14,3	14,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia tomada del SPSS

En la tabla 2, se evidencia que un 76,2% del total de los encuestados se encuentra en un nivel medio. Lo que quiere decir, que el mayor porcentaje del personal gestiona los riesgos psicosociales en nivel medio, de manera que, su desempeño laboral es mayoritariamente es satisfactorio.

- b) Sobre la clasificación de la variable 2 Desempeño laboral.

Tabla 3 Análisis de la variable Desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	3	4,8	4,8	4,8
Nivel medio	18	28,6	28,6	33,3
Nivel alto	42	66,7	66,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia tomada del SPSS

En la tabla 3, se evidencia un 66,7% en nivel alto del total de los encuestados. Lo que quiere decir, que el mayor porcentaje del personal tiene un alto nivel de desempeño laboral satisfactorio.

c) Sobre el cruce de las variables, gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral.

Tabla 4 Análisis del cruce de las variables 1 y variable 2

Niveles		Gestión de riesgos psicosociales						Total	
		Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto			
		Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Desempeño laboral	medio	3	50.0	0	0,0	0	0.0	3	4.8
		2	33.3	14	29.2	2	22.2	18	28.6
	alto	1	16.7	34	70.8	7	77.8	42	66.7
Total		6	100.0	48	100.0	9	100.0	63	100.0

Nota: elaboración propia tomada del SPSS

En la tabla 4, sobre el cruce las variables gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral, se observa que, el 77,8% del personal asistencial que tiene un nivel alto de gestión de riesgos psicosociales tienen un alto nivel de desempeño laboral.

4.2. Respecto al objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el contenido del trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

Tabla 5 Determinación de la dimensión contenido del trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	9	14,3	14,3	14,3
Nivel Medio	46	73,0	73,0	87,3
Nivel Alto	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Nota: elaboración propia tomada del SPSS

De acuerdo a la tabla 5, se ha establecido que, el 73,0% de los encuestados presenta un nivel medio. Por lo tanto, a un nivel medio de gestión del contenido del trabajo se relaciona con un buen desempeño laboral.

Tabla 6 Correlación entre la dimensión 1 y la variable 2

	Variables	Contenido del trabajo	Desempeño laboral
Contenido del trabajo.	Correlación de Pearson	1	0,414
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	63	63
Desempeño laboral.	Correlación de Pearson	0,414	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	63	63

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS

### Contrastación de las hipótesis

$H_1$  = El contenido del trabajo sí se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

$H_0$  = El contenido del trabajo no se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

### Interpretación:

Dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral=0,001), sí existe correlación entre las variables. Por lo tanto, se afirma que la dimensión contenido del trabajo sí se relaciona con la variable desempeño laboral.

- 4.3. Respecto al objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre las condiciones de organización y el desempeño laboral del personal Asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo

Tabla 7 Identificación de la dimensión condiciones de organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	4	6,3	6,3	6,3
Nivel Medio	10	15,9	15,9	22,2
Nivel Alto	49	77,8	77,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS

De acuerdo a la tabla 7, se ha establecido que; el 77,8% de los encuestados presenta un nivel alto. Esto quiere decir que, a un nivel alto de gestión de las condiciones de organización, mejor desempeño laboral.

Tabla 8 Correlación entre la dimensión 2 y la variable 2

	Variables	Condiciones de organización	Desempeño laboral
Condiciones de organización	Correlación de Pearson	1	0,481
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	63	63
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,481	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	63	63

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS

### Contrastación de las hipótesis

$H_1$  = Las condiciones de organización sí se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

$H_0$  = Las condiciones de organización no se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

### Interpretación:

Dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral = 0,000), se afirma que la dimensión condiciones de organización si se relaciona con la variable desempeño laboral.

- 4.4. Respecto al objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre las necesidades del trabajador y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

Tabla 9 Establecimiento de la dimensión necesidades del trabajador

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	36	57,1	57,1	57,1
Nivel Medio	22	34,9	34,9	92,1
Nivel Alto	5	7,9	7,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS

De acuerdo a la tabla 9, se ha establecido que el 57,1% de los encuestados presenta un nivel bajo. Esto quiere decir que, a un nivel bajo de necesidades del trabajador, el desempeño laboral es satisfactorio.

Tabla 10 Correlación entre la dimensión 3 y la variable 2

Variables		Necesidades del trabajador	Desempeño laboral
Necesidades del trabajador	Correlación de Pearson	1	0,418
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	63	63
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,418	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	63	63

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS

### Contrastación de las hipótesis

$H_1$  = Las necesidades del trabajador sí se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

$H_0$  = Las necesidades del trabajador no se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral=0,000), se afirma que la dimensión necesidades del trabajador sí se relaciona con la variable desempeño laboral.

- 4.5. Respecto al objetivo específico 4: Describir la relación que existe entre las consideraciones personales externas al trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

Tabla 11 Descripción de la dimensión 4

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	57	90,5	90,5	90,5
Nivel Medio	2	3,2	3,2	93,7
Nivel Alto	4	6,3	6,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS

De acuerdo a la tabla 11, se ha establecido que el 90,5%% de los encuestados presenta un nivel bajo. Esto quiere decir que, las consideraciones personales externas al trabajo no interfieren en el desempeño laboral del personal asistencial.

Tabla 12 Correlación entre la dimensión 4 y la variable 2

Variables		Consideraciones externas al trabajo	Desempeño laboral
Consideraciones externas al trabajo	Correlación de Pearson	1	0,106
	Sig. (bilateral)		0,407
	N	63	63
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,106	1
	Sig. (bilateral)	0,407	
	N	63	63

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS

### Contrastación de las hipótesis

$H_1$  = Las consideraciones personales externas al trabajo sí se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

$H_0$  = Las consideraciones personales externas al trabajo no se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

Interpretación:

Dado que,  $P > 0,05$  (significancia bilateral=0,407), se afirma que la dimensión consideraciones personales externas al trabajo no se relaciona con la variable desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

Discusión sobre el objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el contenido del trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

De acuerdo a la dimensión contenido del trabajo los resultados obtenidos indican que se clasificaron en tres niveles: (i) el 73,0% de los encuestados presenta un grado medio, (ii) 14,3% bajo y (iii) 12,7% un nivel alto. Por lo tanto, el personal asistencial gestiona el contenido del trabajo en forma satisfactoria. En función a la contrastación de la hipótesis dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral=0,001), se puede concluir que la dimensión 1 contenido del trabajo sí se relaciona con la variable 2 desempeño laboral. En lo que se refiere al indicador exigencias psicológicas cuantitativas el 49,2% de los encuestados indicó que siempre realiza su trabajo con rapidez, por otro lado, el 28,6% algunas veces y el 6,3% siempre su labor le causa agotamiento emocional. En cuanto al indicador exigencias psicológicas cognitivas el 30,2% nunca reprime sus emociones y las manifiesta en su trabajo; por el contrario, un 3,2% siempre reprime sus emociones y no las manifiesta en su trabajo; por otra parte, el 34,9% indicaron que siempre y la mayoría de las veces le alcanzaba el tiempo para completar sus actividades, sólo un 1,6% indicó que nunca le alcanza el tiempo para completar sus actividades; a su vez, el 60,3% manifiesta que utiliza muchos conocimientos en su desempeño y un 1,6% indica que solo unas pocas veces. En lo que se refiere al indicador autonomía el 30,2% indican que siempre y la mayoría de veces pueden sugerir mejoras en el servicio y un 7,9% manifiestan que nunca. Estos indicadores señalan que el contenido de trabajo es manejable por parte del grupo encuestado, es decir, no constituye un factor de riesgo para este grupo. El personal asistencial percibe autonomía en la realización de su labor; y ven medios para aplicar destrezas y conocimientos. Citando a Castillo (27) en su estudio identificó en un grupo de colaboradores de un hospital, un 40% y 38% de nivel medio y elevado respectivamente, de peligro psicosocial; también, identificó en la dimensión esfuerzo emocional un 49% de nivel alto, así mismo un 43% de nivel medio en el control de las tareas y posibilidades de aprendizaje, en

concordancia con Mendoza (31) en su estudio encontró una prevalencia de 45% del Síndrome de Burnout; así también, que un 42.5% tenían un alto desgaste emocional. Estos resultados se fundamentan en la teoría demanda-control en el trabajo que se centra en la presión laboral y la capacidad de la persona de controlar sus acciones en su ámbito laboral.

Discusión sobre el objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre las condiciones de organización y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

De acuerdo a la dimensión condiciones de organización los resultados obtenidos indican que se clasificaron en tres niveles: (i) el 77,8% de los encuestados presenta un nivel alto, (ii) 15,9% un nivel medio y (iii) 6,3% un nivel bajo. Esto quiere decir que, el personal asistencial gestiona las condiciones de organización de forma satisfactoria. En función a la contrastación de la hipótesis dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral=0,000), sí existe correlación entre la dimensión condiciones de organización y la variable desempeño laboral. Por lo tanto, se puede concluir que la dimensión condiciones de organización sí se relaciona con la variable desempeño laboral. Al respecto el indicador Liderazgo el 71,4% de los encuestados siempre tiene buena comunicación con su jefe de servicio, así mismo; el 54% opina que el jefe de servicio siempre planifica bien las labores del personal; además; el 52,4% siempre recibe la información necesaria para realizar su labor. Por otro lado; en el indicador relación con superiores el 54% opina que el jefe de servicio soluciona los conflictos internos, y; el 73% opina que el jefe de servicio tiene buen trato con los trabajadores, también; el 58,7% indica que el jefe de servicio siempre escucha sus problemas laborales. En cuanto al indicador relación con los compañeros el 47,6% opina que la mayoría de las veces existe apoyo entre los compañeros de trabajo, además; el 54% manifiesta que tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo. Lo que indica que la ayuda de los jefes y colegas en la ejecución del trabajo es adecuada; así como, la designación de labores, o la recepción de protocolos se presentan oportunamente. De la misma forma el liderazgo por parte del jefe de servicio es percibido como oportuno. Según Rojas et al (21) en el estudio



realizado en personal asistencial encontró en la dimensión ayuda por parte de la organización y liderazgo de sus superiores un 36.4%; situación similar encontró Flores (28), quien en su investigación obtuvo que un 46% de los encuestados manifestaron ayuda social en la institución y liderazgo en un nivel elevado y 26% grado bajo por otro lado; Bravo (25), encontró que el 92.4% presenta un peligro psicosocial elevado resaltando que sólo en algunas oportunidades recibe apoyo en sus labores, lo que le provoca agotamiento emocional esfuerzo emocional (40.9%), liderazgo (74.2%) se relacionaron de manera indirecta y significativa con el clima institucional. Similares resultados encontraron Díaz et al. (30), en su trabajo de investigación evidenciaron un nivel de estrés moderado representado en un porcentaje de 80% y 20% en grado leve, debido a que los trabajadores expresan bajo apoyo por parte de su jefa y compañeros. Así pues, la teoría demanda-control-apoyo afirma que la ayuda de los compañeros de labores o de los jefes y supervisores alivia el efecto negativo del alto estrés y por ende mitigando los efectos potencialmente negativos de la carga laboral.

Discusión sobre el objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre las necesidades del trabajador y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

De acuerdo a la dimensión necesidades del trabajador los resultados obtenidos indican que se clasificaron en tres niveles: (i) considera el 57,1% de los encuestados presenta un grado bajo, (ii) 34,9% un nivel medio y (iii) 7,9% un grado alto. Esto quiere decir, a un nivel bajo de presencia de necesidades del trabajador, el desempeño laboral es satisfactorio. En función a la contrastación de la hipótesis dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral=0,000), sí existe correlación entre la dimensión necesidades del trabajador. Por lo tanto, se puede concluir que la dimensión consideraciones personales sí se relaciona con la variable desempeño laboral. En cuanto al indicador reconocimiento el 38% la mayoría de las veces siente que su labor es reconocida por sus superiores; por otra parte, el indicador salario el 28,6% algunas veces se siente satisfecho con la remuneración que percibe; mientras que, en el indicador estabilidad del empleo 47,6% nunca le preocupa no

renovar su contrato; por último, en el indicador cambios no deseados el 17,5% señala que algunas veces se siente intranquilo si lo cambian de servicio. Lo que denota que en el trato como experto y como persona, la compensación y consideración obtenido en relación al empeño laboral, son los adecuados para los encuestados; además, es importante brindar estabilidad laboral a los colaboradores pues genera en ellos tranquilidad, motivación y un buen estado emocional, con lo cual tendrán un mejor desempeño laboral. Según Salvador (17) destacó la correlación entre la identificación organizacional y riesgo psicosociales, obtuvo que la seguridad en el contrato, remuneración, el estilo de control, falta de reconocimiento, están vinculados con los niveles de compromiso organizacional. De igual manera Duarte et al (18) en el artículo científico cuyo objetivo se centró en determinar el grado de peligro psicosocial en personal asistencial, presentó en todas las dimensiones un grado de alto peligro, siendo compensaciones la dimensión con el nivel de riesgo más alto (75%) por el tipo de contrato, generando inseguridad laboral. Del mismo modo, Lumbreras-Guzmán et al. resaltaron que si se obtiene reconocimiento del jefe inmediato mejorará el desempeño en el trabajo, además, se demuestra el descontento de los colaboradores por el salario percibido. Según Rojas et al. en el estudio realizado en personal asistencial obtuvieron en la dimensión recompensas un 45.5%; similar al resultado de Flores (28), en su investigación el 40.00% manifestó compensaciones. A pesar que Díaz et al (29) encontraron en la autoevaluación de desempeño que un 76.9% de los entrevistados logró un buen nivel, destacan sobre los factores que condicionan el ausentismo laboral que el 61.54% indicó que no se siente contento con el salario que percibe. Los resultados se fundamentan en la teoría desequilibrio esfuerzo-recompensa que indica que un desequilibrio entre un alto esfuerzo y baja recompensa; ya sea económica, de estima, seguridad y oportunidad laboral, llevan a un alto estrés.

Discusión sobre el objetivo específico 4: Describir la relación que existe entre las consideraciones personales externas al trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

De acuerdo a la dimensión consideraciones personales externas al trabajo, los resultados obtenidos indican que se clasificaron en tres niveles: (i) considera el 90,5% de los encuestados presenta un grado bajo, (ii) 3,2% un grado medio y (iii) 6,3% un grado alto. Esto quiere decir que, el personal asistencial gestiona las consideraciones personales externas al trabajo. En función a la contrastación de la hipótesis dado que,  $P > 0,05$  (significancia bilateral = 0,407), no existe correlación entre la dimensión consideraciones personales externas al trabajo y la variable desempeño laboral. Por lo tanto, se puede concluir que las consideraciones personales externas al trabajo no se relacionan con la variable desempeño laboral. Por otro lado, al indicador exigencias domésticas el 57,1% expresa que los problemas familiares nunca interfieren en su trabajo, al igual que el indicador interferencia trabajo familia el 43% de los encuestados asegura que nunca su familia requiere con frecuencia su presencia en casa en horario laboral. Esto indica que el mayor porcentaje de encuestados no tienen la necesidad de responder en forma simultánea a las demandas de la vida profesional y familiar. Similar al resultado de Bravo (25), quien encontró que el 92.4% presenta un peligro psicosocial elevado mientras que la doble presencia (57.6%) no se relacionó con el ambiente de trabajo de los colaboradores. Así mismo; Flores (28), en su investigación encontró a la doble presencia un 24% y 68% indican un nivel bajo y alto respectivamente. Se puede fundamentar estos resultados en la teoría de las tres necesidades de McClelland quien indica la necesidad de las personas por sobresalir y tener éxito, y de influir en los demás.

Discusión sobre el objetivo general: Demostrar la relación entre la gestión de riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo

De acuerdo a la variable gestión de riesgos psicosociales los resultados obtenidos indican que se clasificaron en tres niveles: (i) considera bajo, con 6 encuestados que equivale al 9,5%; (ii) medio, con 48 encuestados que equivale 76,2%; y (iii) alto, con 9 que equivale al 14,3% del total de los encuestados. Lo que quiere decir, que el mayor porcentaje del personal asistencial gestiona los riesgos psicosociales en nivel medio, y en cuanto al

desempeño laboral el 66,7% presenta un nivel alto, por lo que, mayoritariamente es óptimo o satisfactorio. En función a la contrastación de la hipótesis dado que,  $P < 0,05$  (significancia bilateral=0,000), sí existe correlación entre las variables. Por lo tanto, se concluye que la variable 1 gestión de riesgos psicosociales sí se relaciona con la variable 2 desempeño laboral. Al respecto Flores (28), en su investigación obtuvo que el 54% de los entrevistados presentan riesgos psicosociales en nivel elevado, también se evidencia en los entrevistados 46% de compromiso organizacional en un nivel bajo, 36% muestran nivel medio y 18% presenta un grado alto. Por el contrario, Castillo (27) identificó en un grupo de colaboradores de un hospital, un 40% y 38% de nivel medio y elevado respectivamente, de peligro psicosocial. Mientras que, Díaz et al (29) en la autoevaluación de desempeño un 76.9% de los entrevistados logró un buen nivel. Por otra parte, Mori (32) obtiene, un 66.67 % de encuestados opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular con respecto a la motivación. Teniendo en cuenta, el estudio de Farfán (23) obtuvo un 63.30% de grado alto de riesgos psicosociales, del mismo modo la investigación indicó que hay buena competencia laboral con un 79.26 %. El trabajo de investigación citado anteriormente permitió considerar que ante un alto nivel de peligros psicosociales existe un óptimo desempeño laboral. Citando a Masías et al en su estudio concluyeron la importancia de promover un lugar de trabajo saludable, y que es indispensable atender los riesgos psicosociales para garantizar el rendimiento laboral. Estos resultados se fundamentan en la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo que dispone la obligación de los empleadores de identificar, evaluar y eliminar los peligros a los que están expuestos sus colaboradores. Así pues, la teoría de Herzberg menciona que aspectos como supervisión, relaciones entre los compañeros de trabajo, seguridad laboral, ayudan a disminuir la insatisfacción laboral; y el reconocimiento a la labor realizada, crecimiento profesional contribuyen a un alto grado de motivación y por ende a un buen desempeño.

## **VI. CONCLUSIONES:**

Conclusión general, en la demostración de la relación entre la gestión de riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo; se afirma que la gestión de riesgos psicosociales sí se relaciona con desempeño laboral, con una correlación de Pearson positiva moderada. Además, en la variable gestión de riesgos psicosociales se encontró un 76,2% en nivel medio y; en la variable desempeño laboral un nivel alto, con 66,7% del total de los encuestados.

Conclusión específica 1, en la determinación de la relación entre el contenido del trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial; dado que, se afirma que la dimensión contenido del trabajo sí se relaciona con desempeño laboral, con una correlación de Pearson positiva moderada. Además, el 73,0% de los encuestados presenta un nivel medio en esta dimensión.

Conclusión específica 2, en la identificación de la relación entre las condiciones de organización y el desempeño laboral del personal asistencial; se afirma que la dimensión condiciones de organización sí se relaciona con desempeño laboral, con una correlación de Pearson positiva moderada. De igual forma, el 77,8% de los encuestados presenta un nivel alto en esta dimensión.

Conclusión específica 3, en el establecimiento de la relación entre las necesidades del trabajador y el desempeño laboral del personal asistencial; se afirma que la dimensión necesidades del trabajador sí se relaciona con desempeño laboral, con una correlación de Pearson positiva moderada. También, el 57,1% de los encuestados presenta un nivel bajo en esta dimensión.

Conclusión específica 4, en la descripción de la relación entre las consideraciones personales externas al trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial, se afirma que la dimensión consideraciones personales externas al trabajo no se relaciona con la variable desempeño laboral. Y que, el 90,5% de los encuestados presenta un nivel bajo, en esta dimensión.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

Recomendación general, se recomienda a las autoridades de la institución, identificar los riesgos psicosociales que puedan presentarse en sus equipos de trabajo y puedan influenciar en el desempeño laboral. Del mismo modo, se recomienda al personal asistencial debe reconocer sus amenazas de riesgos psicosociales laborales para gestionar sus propias estrategias de afrontamiento o buscar ayuda profesional.

Recomendación específica 1, se recomienda a las autoridades institucionales establecer un programa de pausas activas y gimnasia laboral desarrollados a lo largo de la jornada de trabajo, realizando ejercicios que ayuden a mantener un adecuado nivel de estado de ánimo, así también atención, concentración y funciones ejecutivas; y conseguir un nivel de desempeño aceptable.

Recomendación específica 2, se recomienda a los expertos en salud mental, implementar un programa de atención psicológica, para sensibilizar y abordar a nivel psicoterapéutico a los colaboradores, de igual forma, implementar talleres de habilidades blandas y tratar temas como trabajo en equipo, comunicación asertiva, control de impulsos, etcétera. Además de programar actividades de recreación con el fin de retroalimentar el trabajo en equipo, clima laboral y socialización.

Recomendación específica 3, se recomienda a las jefaturas, establecer estrategias para reconocer el desempeño en el colaborador y fomentar en los supervisores la retroalimentación constante al personal; así también, se recomienda garantizar la estabilidad en el puesto y en las condiciones de trabajo.

Recomendación específica 4, se recomienda a las jefaturas correspondientes programar talleres y actividades externas con los colaboradores y sus familiares con el fin de favorecer la armonización entre la actividad profesional y familiar.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Programa de Salud Mental Laboral**

**PRESENTACIÓN.** En la actualidad las instituciones hospitalarias se preocupan por los riesgos de seguridad ergonómicos, ambientales y el equipamiento, dejando de lado la salud mental del colaborador, quienes en su día a día se enfrentan a diferentes peligros psicosociales deteriorando no sólo su salud física sino también mental. Esta propuesta, se basa a partir de la conexión que existe entre los peligros psicosociales y los síntomas de fatiga laboral, y sus consecuencias en el desempeño laboral. El alcance de las actividades consideradas en esta propuesta abarca a todos los colaboradores de la institución.

**JUSTIFICACIÓN:** La actual situación por emergencia sanitaria que atravesamos a nivel mundial a raíz del COVID-19 se asocia a la principal causa de estrés u otras alteraciones emocionales para las personas. Uno de los grupos afectados emocionalmente son el personal asistencial de los servicios hospitalarios, no solo por la incertidumbre del riesgo al contagio al que están expuestos sino porque también exponen al contagio a sus familiares; además de otros factores de riesgos psicosociales como liderazgo inapropiado, sobrecarga laboral, relaciones interpersonales deterioradas, escasas compensaciones, etcétera. Por eso se hace necesario la incorporación en los centros hospitalarios no solo las medidas de protección para prevenir los contagios, sino también el acompañamiento para el bienestar emocional de los trabajadores; a través de evaluaciones, entrevistas, charlas, talleres y capacitaciones; brindándoles mecanismos psicológicos que les permita enfrentar de manera saludable y adaptativa la actual situación.

**OBJETIVO GENERAL:** Establecer los lineamientos para brindar acompañamiento psicosocial de los trabajadores a través de la realización de evaluaciones, entrevistas, talleres y capacitaciones en salud mental.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Fomentar mediante el autocuidado del bienestar mental de los colaboradores para prevenir así problemas de salud

mental. Así mismo determinar indicadores de seguimiento y vigilancia del estrés y psicopatologías.

**ALCANCE:**

Aplica a toda persona que preste servicios dentro del centro hospitalario, cualquiera sea su tipo de contrato.

**RESPONSABLES:**

Director del centro hospitalario, Encargado del comité de Seguridad y Salud en el Trabajo del centro hospitalario, Psicólogo(a)

**PROCEDIMIENTO:**

En primer lugar, realizar evaluación de factores y riesgos psicosociales, determinar la presencia de componentes intralaborales, extra labores y personales como fuente de estrés.

El programa de actividades de capacitación constará de talleres de salud mental que se realizarán teniendo en cuenta las siguientes consideraciones básicas: Los talleres se cursarán máximo una hora, se permitirá un aforo de 10 participantes por turno, el ambiente deberá estar siempre ventilado, no se permitirá trabajadores con síntomas sospechosos a COVID, se mantendrá el distanciamiento social mínimo de 1 metro por persona, el uso de la mascarilla es obligatorio en todo momento, el lavado de las manos y desinfectarse con alcohol antes de ingresar al taller, evitar el contacto físico innecesario. En el primer mes se desarrollará un taller por semana, con el fin de identificar el estado emocional de los colaboradores y realizar la intervención oportuna; y proporcionarles herramientas para lograr el equilibrio entre la continuidad laboral y su salud mental. A partir del segundo mes se sugiere desarrollar un taller por mes con el acompañamiento de actividades como Pausas Activas y Gimnasia Cerebral.

Finalmente, seguimiento de casos detectados en la evaluación; mediante consejería ya sea presencial o vía telefónica.



## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mental health: strengthening our response [Internet]. Ginebra: OMS; 2018 [citado 1 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
2. Etienne C. Mental health as a component of universal health. Rev. Panam Salud Publica [en línea]. 2018 [citado: 2020 setiembre 18]; 42: e140 Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.140>
3. Organización Mundial de la Salud. Keep health workers safe to keep patients safe: WHO [Internet] Ginebra: OMS; 2020 [ citado 17 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
4. Ministerio de salud del Perú. Guía Técnica para el Cuidado de la Salud Mental del Personal de la Salud en el contexto del COVID-19 [internet]. Lima: MINSA; 2020 [citado 17 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.gob.pe/minsa/>
5. Shiozawa P, Uchida R. An updated systematic review on the coronavirus pandemic: lessons for psychiatry. Braz J Psychiatry [en línea]. 2020 May-Jun [citado: 2020 setiembre 18]; 42(3): [330-331pp.] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1516-4446-2020-0975>
6. Xiang Y, Yang Y, Li W, Zhang L, Zhang Q, Cheung T, et al. Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed. Lancet Psychiatry [en línea]. 2020 [citado: 2020 setiembre 18]; 7(3):[228-229pp.] Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30046-8](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30046-8)
7. Pappa S, Ntella V, Giannakas T, Giannakoulis V, Papoutsis E, Katsaounou P. Prevalence of depression, anxiety, and insomnia among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis. Brain Behav Immun [en línea]. 2020 [ citado: 2020 diciembre 9]; 88: [901-907pp.] Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.05.026>

8. Liang Y, Wu K, Zhou Y, Huang X, Zhou Y, Liu Z. Mental Health in Frontline Medical Workers during the 2019 Novel Coronavirus Disease Epidemic in China: A Comparison with the General Population. *Int J Environ Res Public Health* [en línea]. 2020 [citado: 2020 diciembre 12]; 17(18): [6550] Disponible en: [https://doi: 10.3390/ijerph17186550](https://doi.org/10.3390/ijerph17186550)
9. Lai J, Ma S, Wang Y, Cai Z, Hu J, Wei N, et al. Factors Associated with Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Netw Open* [en línea]. 2020 [citado: 2020 setiembre 18]; 3(3): e203976. Disponible en: [https://doi: 10.1001/jamanetworkopen.2020.3976](https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976)
10. Badahdah A, Khamis F, Mahyijari N. The psychological well-being of physicians during COVID-19 outbreak in Oman. *Psychiatry Res* [en línea]. 2020 [citado: 2020 setiembre 18]; 289:113053. Disponible en: [https://doi: 10.1016/j.psychres.2020.113053](https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113053)
11. Alshekaili M, Hassan W, Al Said N, Al Sulaimani F, Kumar S, Al Mawali A, et al. Healthcare workers Factors associated with mental health outcomes across healthcare settings in Oman during COVID-19: frontline versus non-frontline healthcare workers. *BMJ Open* [en línea]. 2020 [citado: 2020 diciembre 12]; 10(10): e042030. Disponible en: [https://doi: 10.1136/bmjopen-2020-042030](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-042030)
12. Sahin M, Aker S, Sahin G, Karabekiroğlu A. Prevalence of Depression, Anxiety, Distress and Insomnia and Related Factors in Healthcare Workers During COVID-19 Pandemic in Turkey. *J Community Health* [en línea]. 2020 [citado: 2021 enero 1]; 45(6): [1168-1177pp.] Disponible en: [https://doi: 10.1007/s10900-020-00921-w](https://doi.org/10.1007/s10900-020-00921-w)
13. Organización Mundial de la Salud. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo [Internet]. Ginebra: OMS; 2010 [citado 1 de agosto 2020]. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)

14. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N° 005-2012- TR. Publicado en Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo. Ley N° 29783, <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/seguridad-y-salud/reglamento-ley29783.pdf>
15. Celestino C, Leal A, Lopes C, Henriques H. Riscos psicossociais relacionados ao trabalho do enfermeiro da Saúde da Família e estratégias de gerenciamento. Rev. esc. enferm. USP [en línea]. 2020 [citado: 2020 octubre 18]; 54. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342020000100451&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342020000100451&lng=en)
16. Macías M, Vidal A. Management of psychosocial risks? An S.O.S in Cuban organizations. Psicol. Teor. Prat. [en línea]. 2019 [citado: 2020 agosto 9]; 21(2): [191-210pp.]. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ptp/v21n2/v21n2a07.pdf>
17. Salvador J. Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. Revista San Gregorio [en línea]. 2019 [citado: 2020 setiembre 1]; (35): [157-173pp.]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
18. Duarte O, Flores W, Aguirre M, Abad C, Campos Y. Riesgos psicosociales: ¿Una realidad en una empresa de salud? RCL [en línea]. 2019 [citado: 2020 setiembre 19]; 3(3): [12-14p.]. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/102>
19. Lumbreras M, Hernández A, Méndez P, Dosamantes D, Cervantes M, García A, et al. Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. Salud Publica Mex [en línea]. 2019 [citado: 2020 agosto 3]; 62(1): [87-95pp.]. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247>
20. Plaza Ch. Síndrome de Burnout y otros Riesgos Psicosociales en Médicos Residentes, Enfermeras y Auxiliares de Enfermería de la Clínica Santa Ana [Internet]. Ecuador: Universidad Estatal de Cuenca; 2018 [citado 3 de agosto

de 2020]. Disponible en:  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/29454>

21. Rojas F, Ceballos-Vásquez P, Barboza VV, Solano-López AL, Quintana-Zavala M. Psychosocial risks noted by oncology workers related to their quality of life. Rev Bras Enferm. [en línea]. 2019 [citado: 2020 diciembre 12];72(4): [854-860pp.] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0833>
22. Puspitasari F, Adam, S. The influence of job stress and motivation to work performance [Internet]. 2019 [citado: 2020 octubre 18] ;35 (21): [102-112pp.] Disponible en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071394153&origin=inward&txGid=40440511f52149b439ae17285f005150>
23. Farfán L. Riesgos psicosociales y competencia laboral del Personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020 [citado: 18 de Setiembre de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40744>
24. Chávez M. Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmedica [Internet]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020 [citado: 11 de agosto de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45742>.
25. Bravo D. Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres establecimientos de la Red de salud Túpac Amaru-2019 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019 [citado: 10 de setiembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37884>
26. Montes M, Ortiz D. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina interna del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2018 [Internet]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2018 [citado: 18 de setiembre de 2020]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3815/MONTES%20Y%20ORTIZ\\_MAESTRIA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3815/MONTES%20Y%20ORTIZ_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

27. Castillo M. Riesgo psicosocial en los trabajadores de un hospital público - 2018 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019 [citado: 18 de setiembre 2020]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32345>
28. Flores G. Riesgos psicosociales y compromiso organizacional en los enfermeros del Hospital San José Callao, 2017. [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [citado: 18 de setiembre 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21988>
29. Díaz C, Gutiérrez H, Amancio A. Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas. Rev. Cuid. [en línea]. 2017 [citado: 2020 setiembre 12]; 9 (1): [1973-1987pp.] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
30. Díaz F, Guevara S, Vidaurre W. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. UCV HACER Rev. Inv. Cult. [en línea]. 2019 [citado: 2020 setiembre 12]; 8(1)15: [ 31-40pp.]. Disponible en: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/1845/1575>
31. Mendoza J. Síndrome de burnout y clima laboral en trabajadores del centro de salud Mochumi-Lambayeque [Internet]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. [citado: 18 de setiembre 2020]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32094>
32. Mori K, Fernández A. Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo Lambayeque [Internet]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018 [citado: 18 de setiembre 2020]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29190>
33. Martínez C. Neoinstitucionalismo y Teoría de Gestión. INNOVAR [en línea]. 2002 [citado: 2020 setiembre 17]; (19): [9-16pp.]. Disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/26376/1/23953-87022-1-PB.pdf>
34. Villarroel C, Busco C, Neira B, Ensignia A, Durán P. Modelo de Intervención de Riesgos Psicosociales en la Red Asistencial de Salud. Ciencia y Trabajo [en línea]. 2018 [citado: 2020 agosto 3]; 20(62): [76-79pp.]. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n62/0718-2449-cyt-20-62-00076.pdf>

35. Morris Ch, Maisto A. Psicología. México: Pearson Educación; 2005.329-350.
36. Green C. Classics in the History of Psychology: A Theory of Human Motivation by A. H. Maslow (1943) York University Toronto [en línea]. 2000 [citado: 2020 diciembre 12]. Disponible en : <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.318.2317&rep=rep1&type=pdf>
37. Mahmoud A, Lawrence G, Bridwelt B. Maslow reconsidered: a review of research on the need hierarchy theory. [en línea]. 2017 [ citado: 2020 diciembre 12]; 12: [514-519pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.5465/ambpp.1973.4981593>
38. Morales J, Páez D, Kornblit A, Asún D. Psicología Social; 2002. 318.
39. Manso J. El legado de Frederick Irving Herzberg. EAFIT [en línea]. 2002 [citado: 2020 setiembre 7]; 128: [78-86pp.]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
40. Alschuler A. The achievement motivation development project, a summary and review. [Internet] Cambridge: Harvard Univ.; 1967 [ citado: 2020 setiembre 18]. Disponible en: <https://eric.ed.gov/?id=ED016252>
41. Rego A, Leite E. The achievement, affiliation and power motives: a study of the construct validation in Brazil. Estud. psicol. [en línea]. 2003 [citado: 2020 setiembre 18]; 8(1): [185-191pp.]. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2003000100021>
42. Rego A, Tavares A, Pina M, Cabral C. The motives of achievement, affiliation and power: post-graduation student's motivational profiles and its relation with individual income. Psicología: Reflexio e Crítica [en línea]. 2005 [citado: 2020 setiembre 18]; 18(2): [225-236pp.].Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/49608567>
43. Organización Internacional de Normalización. Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2015 [Internet]. ISO; 2015 [citado 17 de setiembre 2020]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

44. Oficina internacional del trabajo. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención, Report N° 56. [internet]. Ginebra: OIT, 1984[citado 3 de agosto de 2020]. Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
45. Neffa J. Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio [en línea]. 1a ed. Buenos aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET; 2015 [citado 2020 agosto 3]. Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/fo-umet/20160212070619/Neffa.pdf>
46. Franklin E, Krieger M. Comportamiento organizacional [en línea]. 1ª ed. México: Editorial Pearson; 2012. [citado 2020 agosto 9]. Disponible en: [https://www.academia.edu/26956362/Comportamiento\\_organizacional\\_Enrique\\_B\\_Franklin\\_Fincowsky\\_y\\_Mario\\_Jos%C3%A9\\_Krieger](https://www.academia.edu/26956362/Comportamiento_organizacional_Enrique_B_Franklin_Fincowsky_y_Mario_Jos%C3%A9_Krieger)
47. Chiavenato I. Evaluación del desempeño. En Gestión del Talento Humano. 3ra ed. México: McGraw Hill; 2009. pp.243-275.
48. Ramírez R, Nazar G. Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. Revista Psicología: Organizações e Trabalho [en línea]. 2019 [citado: 2020 setiembre 17]; 19(4): [791-799pp.]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
49. Gobierno de Aragón Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral [internet]. España; 2016. [citado 1 de setiembre de 2020]. Disponible en: [http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl\\_riesgo-psicosocial.pdf](http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf)
50. Candia M, Pérez J. Manual del Método del Cuestionario SUSES/ISTAS21 versiones completa y breve [en línea] Chile: Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo ©Superintendencia de Seguridad Social; 2018. [citado: 2020 agosto 12]. Disponible en: [https://www.suseso.cl/613/articles-481095\\_archivo\\_03.pdf](https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf)

51. Hernández R., Fernández C. y Baptista Lucio. Metodología de la Investigación. 6.<sup>a</sup> ed. México: McGraw-Hill; 2014.
52. Alvitres C. Método científico, Planificación de la investigación. 2.<sup>a</sup> ed. Chiclayo: Editorial Ciencia; 2000.
53. Bernal C. Metodología de la Investigación. 2.<sup>a</sup> ed. México: Pearson Educación; 2006.
54. Gamarra G., Berrospi J., Pujay O. y Cuevas R. Estadística e investigación. 2.<sup>a</sup> ed. Perú: Editorial San Marcos; 2008.
55. Martin S. Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. Enfer Cardiol [en línea]. 2013 [citado: 2020 octubre 9]. Disponible en: [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf)
56. Red de Centros de Información Científica de Hospitales Peruanos. Aspectos Éticos en la Investigación Científica. Revista Ciencia y enfermería [ en línea]. 2002 [ citado: 2020 octubre 8]; 8(1): [15-18]. Disponible en: <https://bibliotecasmedicasperu.blogspot.com/2012/03/aspectos-eticos-en-la-investigacion.html>
57. Belmont. Principios y Guías Éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación: Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación Biomédica y del Comportamiento. Observatori de Bioetica i Dret. [en línea].1979 [citado: 2020 octubre 8]. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
58. Noreña A, Alcaraz N, Rojas J, Rebolledo D. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan [en línea]. 2012 [citado: 2020 octubre 8];12(3): [263-274]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/235960056>



Anexo 5: Matriz de consistencia

Tabla 13 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Conclusiones	Recomendaciones
General	General	General	General	General
¿De qué manera la gestión de riesgos psicosociales se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo?	Demostrar la relación entre la gestión de riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	La gestión de riesgos psicosociales se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), se afirma que la variable 1 gestión de riesgos psicosociales sí se relaciona con la variable 2 desempeño laboral, con una correlación de Pearson de 0,571 (positiva moderada).	Se recomienda a las autoridades de la institución como son los jefes, supervisores, coordinadores identificar los riesgos psicosociales que puedan presentarse en sus equipos de trabajo y puedan influenciar en el desempeño laboral. Del mismo modo, se recomienda al personal asistencial debe reconocer sus amenazas de riesgos psicosociales laborales para gestionar sus propias estrategias de afrontamiento o buscar ayuda profesional.
Específicos	Específicos	Específicos	Específicos	específicos
¿De qué manera el contenido del trabajo se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo?	Determinar la relación que existe entre el contenido del trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	El contenido del trabajo se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,001), se afirma que la dimensión contenido del trabajo sí se relaciona con la variable desempeño laboral, con una correlación de Pearson de 0,414 (positiva moderada).	Se recomienda a las autoridades institucionales mejorar las condiciones de trabajo y adecuar las exigencias psicológicas; para ello se sugiere establecer un programa de pausas activas y gimnasia laboral desarrollados a lo largo de la jornada de trabajo, realizando ejercicios que ayuden a mantener un adecuado nivel de estado de ánimo, así también atención, concentración y funciones ejecutivas; y conseguir un nivel de desempeño aceptable.
¿De qué manera las condiciones de organización se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo?	Identificar la relación que existe entre las condiciones de organización y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	Las condiciones de organización se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), se afirma que la dimensión condiciones de organización sí se relaciona con la variable desempeño laboral, con una correlación de Pearson de 0,481 (positiva moderada).	se recomienda a los profesionales de la salud mental, implementar un programa de atención psicológica, para sensibilizar y abordar a nivel psicoterapéutico a los colaboradores, de igual forma, implementar talleres de habilidades blandas y tratar temas como trabajo en equipo, comunicación asertiva, control de impulsos, etcétera. Además de programar actividades de recreación con el fin de retroalimentar el trabajo en equipo, clima laboral y socialización.
¿De qué manera las necesidades del trabajador se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo?	Establecer la relación que existe entre las necesidades del trabajador y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	Las necesidades del trabajador se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	Dado que, $P < 0,05$ (significancia bilateral=0,000), se afirma que la dimensión necesidades del trabajador sí se relaciona con la variable desempeño laboral. Correlación de Pearson de 0,418 (positiva moderada).	se recomienda a las jefaturas, establecer estrategias para reconocer el desempeño en el colaborador y fomentar en los supervisores la retroalimentación constante al personal; así también, se recomienda garantizar la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo.
¿De qué manera las consideraciones personales externas al trabajo se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo?	Describir la relación que existe entre las consideraciones personales externas al trabajo y el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	Las consideraciones personales externas al trabajo se relacionan con el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.	Dado que, $P > 0,05$ (significancia bilateral=0,407), se afirma que la dimensión consideraciones personales externas al trabajo no se relaciona con la variable desempeño laboral.	se recomienda a las jefaturas correspondientes programar talleres y actividades externas con los colaboradores y sus familiares con el fin de facilitar la compatibilización entre la vida laboral y familiar.

Nota: elaborada por la propia investigadora.

## Anexo 6: Matriz de operacionalización de las variables.

Tabla 14 Matriz de operacionalización de las variables

Variabes de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar, las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (ISO 9000:2015) (Oficina Internacional del Trabajo,1984)	Son las valoraciones que se obtienen por la contestación en las dimensiones: contenido del trabajo, condiciones de organización, las necesidades del trabajador y las consideraciones personales externas al trabajo, basados en 22 preguntas de opción de respuestas tipo Likert.	Contenido de trabajo.	Exigencias psicológicas cuantitativas	Likert: Siempre. (5) La mayoría de las veces. (4) Algunas veces (3) Sólo unas pocas veces (2) Nunca. (1)
				Exigencias psicológicas cognitivas	
				Autonomía	
			Condiciones de organización	Liderazgo	
				Relación con superiores	
				Relación con compañeros	
			Necesidades del trabajador	Reconocimiento	
				Salario	
				Estabilidad del empleo	
			Consideraciones personales externas al trabajo.	Cambios no deseados	
				Exigencias domésticas	
DESEMPEÑO LABORAL:	Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales (Franklin E & Krieger M, 2012)	Son las valoraciones que se obtienen por la contestación en las dimensiones: Comportamiento en actividades laborales individuales y comportamiento en actividades laborales en equipo, basadas en 13 preguntas de opción de respuestas tipo Likert.	Comportamiento en actividades laborales individuales	Interferencia trabajo-familia	
				Disciplina	
				Cooperación	
			Comportamiento en actividades laborales en equipo	Iniciativa	
				Conocimiento de sus funciones	
				Compromiso con la organización	
				Liderazgo	

Nota: elaborada por la propia investigadora.

## Anexo 7. Instrumentos de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ANEXO n° 2 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

**Autora: Marcia Alicia Zuñe Bispo**

**Se agradece anticipadamente la colaboración del personal del servicio de emergencia.**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM

N°	ÍTEMS	Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
	<b>Dimensión: Contenido de trabajo.</b>					
1	¿Realiza su trabajo con rapidez ?					
2	En su labor ¿puede usted tomar decisiones extremas?					
3	¿Su labor le causa agotamiento emocional?					
4	¿Reprime su emociones y no las manifiesta en su trabajo?					
5	¿Le alcanza el tiempo para completar sus actividades?					
6	Utiliza muchos conocimientos en su desempeño.					
7	¿Puede sugerir mejoras en el servicio?					
8	¿Puede elegir el mes de sus vacaciones cuando Usted lo solicita?					
	<b>Dimensión: Condiciones de organización.</b>					
9	¿Tiene Usted buena comunicación con su jefe de servicio?					
10	¿Opina Usted que el jefe de servicio planifica bien las labores del personal?					
11	¿Recibe la información necesaria para realizar su labor?					
12	¿Soluciona el jefe de servicio los conflictos internos?					
13	El jefe de servicio tiene buen trato con los trabajadores.					
14	El jefe de servicio escucha sus problemas laborales.					
15	¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?					
16	¿Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo?					
	<b>Dimensión: Necesidades del trabajador.</b>					
17	¿Siente que su labor es reconocida por sus superiores?					
18	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?					
19	¿Le preocupa no renovar su contrato?					
20	¿Se siente intranquilo si lo cambian de servicio?					
	<b>Dimensión: Consideraciones personales externas al trabajo.</b>					
21	¿Interfieren los problemas familiares en su trabajo?					
22	¿Requiere su familia con frecuencia su presencia en casa en horario laboral?					



**ANEXO N° 2: ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL**

**Autora: Marcia Alicia Zuñe Bispo**

**Se agradece anticipadamente la colaboración del personal del servicio de emergencia.**

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM.**

N°	ÍTEMS	Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
	<b>Comportamiento en actividades laborales individuales</b>					
1	¿Cumple con todas sus obligaciones diligentemente?					
2	¿Cree Usted que es puntual en su centro de trabajo?					
3	¿Utiliza correctamente el uniforme según su grupo ocupacional?					
4	Si dispone de tiempo ¿Apoya a sus compañeros de trabajo?					
5	¿Cuándo tiene la oportunidad capacita y orienta a sus compañeros?					
6	¿Propone alguna mejora en el servicio?					
7	¿Brinda soluciones ante algún conflicto en el servicio?					
	<b>Comportamiento en actividades laborales en equipo</b>					
8	¿Tiene Usted los conocimientos y experiencia suficiente para actuar con rapidez ante una emergencia?					
9	¿Conoce Usted los protocolos de trabajo de sus actividades?					
10	¿Se preocupa por atender con calidad y calidez a los pacientes?					
11	¿Brinda aportes o sugerencias que ayudan a mejorar el servicio?					
12	¿Alienta a sus compañeros de trabajo a participar en el mejoramiento del servicio?					
13	Cuando aparecen ¿Apoya la resolución de conflictos laborales?					

## Anexo 8. Formatos de validación del instrumento de recolección de datos.

Experto Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 18 de noviembre de 2020

Señor  
Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga  
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha diseñado dos instrumentos de recolección de datos, los mismos que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dichos instrumentos; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumentos detallados con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de las variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br Marcia Alicia Zuñe Bispo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre la gestión de riesgos psicosociales.

**2. Autor original:**

Elaborado por Marcia Alicia Zuñe Bispo.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre la gestión de riesgos psicosociales del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 22 ítems que tienen relación con los indicadores de las dimensiones: Contenido de trabajo, Condiciones de organización, necesidades del trabajador y consideraciones personales externas al trabajo de la variable riesgos psicosociales.

El instrumento será aplicado a una muestra de 63 personas que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.





## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión de riesgos psicosociales.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
V1 GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	Actividades coordinadas para dirigir y controlar, las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (ISO 9000:2015) (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)	Contenido de trabajo.	Exigencias psicológicas cuantitativas.	3
			Exigencias psicológicas cognitivas.	3
			Autonomía.	2
		Condiciones de organización.	Liderazgo.	3
			Relación con superiores.	3
			Relación con compañeros.	2
		Necesidades del trabajador.	Reconocimiento.	1
			Salario.	1
			Estabilidad del empleo.	1
			Cambios no deseados.	1
		Consideraciones personales externas al trabajo.	Exigencias domésticas.	1
			Interferencia trabajo-familia.	1

Tomando unos minutos de su tiempo, te pedimos que respondas a este cuestionario ANÓNIMO, de respuesta INDIVIDUAL, por favor conteste con total sinceridad a cada uno de los ítems propuestos; marque con una X sólo una opción por respuesta, considerando que:

Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
1	2	3	4	5



**ANEXO n° 2 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

**Autora: Marcia Alicia Zuñe Bispo**

**Se agradece anticipadamente la colaboración del personal del servicio de emergencia.**

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM**

Nº	ÍTEMS	Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
	<b>Dimensión: Contenido de trabajo.</b>					
1	¿Realiza su trabajo con rapidez ?					
2	En su labor ¿puede usted tomar decisiones extremas?					
3	¿Su labor le causa agotamiento emocional?					
4	¿Reprime su emociones y no las manifiesta en su trabajo?					
5	¿Le alcanza el tiempo para completar sus actividades?					
6	Utiliza muchos conocimientos en su desempeño.					
7	¿Puede sugerir mejoras en el servicio?					
8	¿Puede elegir el mes de sus vacaciones cuando Usted lo solicita?					
	<b>Dimensión: Condiciones de organización.</b>					
9	¿Tiene Usted buena comunicación con su jefe de servicio?					
10	¿Opina Usted que el jefe de servicio planifica bien las labores del personal?					
11	¿Recibe la información necesaria para realizar su labor?					
12	¿Soluciona el jefe de servicio los conflictos internos?					
13	El jefe de servicio tiene buen trato con los trabajadores.					
14	El jefe de servicio escucha sus problemas laborales.					
15	¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?					
16	¿Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo?					
	<b>Dimensión: Necesidades del trabajador.</b>					
17	¿Siente que su labor es reconocida por sus superiores?					
18	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?					
19	¿Le preocupa no renovar su contrato?					
20	¿Se siente intranquilo si lo cambian de servicio?					
	<b>Dimensión: Consideraciones personales externas al trabajo.</b>					
21	¿Interfieren los problemas familiares en su trabajo?					
22	¿Requiere su familia con frecuencia su presencia en casa en horario laboral?					





Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión de riesgos psicosociales.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar, las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (ISO 9000:2015) (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)	Son las valoraciones que se obtienen por la contestación en las dimensiones: contenido del trabajo, condiciones de organización, las necesidades del trabajador y las consideraciones personales externas al trabajo, basados en 22 preguntas de opción de respuestas tipo Likert.	Contenido de trabajo.	Exigencias psicológicas cuantitativas	Likert: Siempre. (5) La mayoría de las veces. (4) Algunas veces (3) Sólo unas pocas veces (2) Nunca. (1)
				Exigencias psicológicas cognitivas	
				Autonomía	
			Condiciones de organización	Liderazgo	
				Relación con superiores	
				Relación con compañeros	
			Necesidades del trabajador	Reconocimiento	
				Salario	
				Estabilidad del empleo	
				Cambios no deseados	
			Consideraciones personales externas al trabajo.	Exigencias domesticas	
				Interferencia trabajo-familia	

**ANEXO N° 4: FICHA DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo

Variable	Dimensión	INDICADOR	ÍTEM S	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendacion es	
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de riesgos psicosociales	Contenido de trabajo	Exigencias psicológicas cuantitativas	1. ¿Realiza su trabajo con rapidez?	X		X		X		X			
			2. En su labor ¿puede usted tomar decisiones extremas?	X		X		X		X			
			3. ¿Su labor le causa agotamiento emocional?	X		X		X		X			
		Exigencias psicológicas cognitivas	4. ¿Reprime sus emociones y no las manifiesta en su trabajo?	X		X		X		X			
			5. ¿Le alcanza el tiempo para completar sus actividades?	X		X		X		X			
			6. Utiliza muchos conocimientos en su desempeño.	X		X		X		X			
		Autonomía	7. ¿Puede sugerir mejoras en el servicio?	X		X		X		X			
			8. ¿Puede elegir el mes de sus vacaciones cuando usted lo solicita?	X		X		X		X			
	Condiciones de organización	Liderazgo	9. ¿Tiene usted buena comunicación con su jefe de servicio?	X		X		X		X			
			10. ¿El jefe de servicio planifica bien las labores del personal?	X		X		X		X			
			11. ¿Recibe la información necesaria para realizar su labor?	X		X		X		X			
			12. ¿Soluciona el jefe de servicio los conflictos internos?	X		X		X		X			
		Relación con superiores	13. El jefe de servicio tiene buen trato con los trabajadores.	X		X		X		X			
			14. El jefe de servicio escucha sus problemas laborales.	X		X		X		X			
			Relación con compañeros	15. ¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
				16. ¿Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
	Necesidades del trabajador	Reconocimiento	17. ¿Siente que su labor es reconocida por sus superiores?	X		X		X		X			
		Salario	18. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	X		X		X		X			
		Estabilidad del empleo	19. ¿Le preocupa no renovar su contrato?	X		X		X		X			
		Cambios no deseados	20. ¿Se siente intranquilo si lo cambian de servicio?	X		X		X		X			
	Consideraciones	Exigencias domésticas	21. ¿Interfieren los problemas familiares en su trabajo?	X		X		X		X			
		Interferencia trabajo-familia	22. ¿Requiere su familia con frecuencia su presencia en casa en horario laboral?	X		X		X		X			

  
**LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA**  
 LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
 COESPEN N° 313

Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.  
 DNI N° 16788167  
 EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la gestión de riesgos psicosociales.

### 3. TESISISTA:

Br. Marcia Alicia Zuñe Bispo

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Chiclayo, 18 de noviembre de 2020

  
LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 315

---

Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.  
DNI N°16788167



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 18 de noviembre de 2020

Señor  
Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga  
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha diseñado dos instrumentos de recolección de datos, los mismos que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dichos instrumentos; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumentos detallados con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de las variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br Marcia Alicia Zuñe Bispo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

**2. Autor original:**

Elaborado por Marcia Alicia Zuñe Bispo.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 13 ítems que tienen relación con los indicadores de las dimensiones: Comportamiento en actividades laborales individuales y Comportamiento en actividades laborales en equipo de la variable desempeño laboral.

El instrumento será aplicado a una muestra de 63 personas que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.





## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	indicadores	ítems
Desempeño laboral	Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales (Franklin E & Krieger M, 2012)	Comportamiento en actividades laborales individuales.	Disciplina.	3
			Cooperación.	2
			Iniciativa.	2
		Comportamiento en actividades laborales en equipo.	Conocimiento de sus funciones.	2
			Compromiso con la organización.	2
			Liderazgo.	2

Tomando unos minutos de su tiempo, te pedimos que respondas a este cuestionario ANÓNIMO, de respuesta INDIVIDUAL, por favor conteste con total sinceridad a cada uno de los ítems propuestos; marque con una X sólo una opción por respuesta, considerando que:

Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
1	2	3	4	5



**ANEXO N° 2: ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL**

**Autora: Marcia Alicia Zuñe Bispo**

**Se agradece anticipadamente la colaboración del personal del servicio de emergencia.**

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM.**

N°	ÍTEMS	Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
	<b>Comportamiento en actividades laborales individuales</b>					
1	¿Cumple con todas sus obligaciones diligentemente?					
2	¿Cree Usted que es puntual en su centro de trabajo?					
3	¿Utiliza correctamente el uniforme según su grupo ocupacional?					
4	Si dispone de tiempo ¿Apoya a sus compañeros de trabajo?					
5	¿Cuándo tiene la oportunidad capacita y orienta a sus compañeros?					
6	¿Propone alguna mejora en el servicio?					
7	¿Brinda soluciones ante algún conflicto en el servicio?					
	<b>Comportamiento en actividades laborales en equipo</b>					
8	¿Tiene Usted los conocimientos y experiencia suficiente para actuar con rapidez ante una emergencia?					
9	¿Conoce Usted los protocolos de trabajo de sus actividades?					
10	¿Se preocupa por atender con calidad y calidez a los pacientes?					
11	¿Brinda aportes o sugerencias que ayudan a mejorar el servicio?					
12	¿Alienta a sus compañeros de trabajo a participar en el mejoramiento del servicio?					
13	Cuando aparecen ¿Apoya la resolución de conflictos laborales?					



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2  DESEMPEÑO LABORAL:	<p>Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales</p> <p>(Franklin E &amp; Krieger M, 2012)</p>	<p>Son las valoraciones que se obtienen por la contestación en las dimensiones: Comportamiento en actividades laborales individuales y comportamiento en actividades laborales en equipo, basadas en 13 preguntas de opción de respuestas tipo Likert.</p>	Comportamiento en actividades laborales individuales	Disciplina	<p>Likert: Siempre. (5) La mayoría de las veces. (4) Algunas veces (3) Sólo unas pocas veces (2) Nunca. (1)</p>
				Cooperación	
				Iniciativa	
			Comportamiento en actividades laborales en equipo	Conocimiento de sus funciones	
				Compromiso con la organización	
				Liderazgo	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO N° 4: FICHA DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo

Dimensión	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comportamiento en actividades laborales	Disciplina	1. ¿Cumple con todas sus obligaciones diligentemente?	X		X		X		X		
		2. ¿Cree usted que es puntual en su centro de trabajo?	X		X		X		X		
		3. ¿Utiliza correctamente el uniforme según su grupo ocupacional?	X		X		X		X		
	Cooperación	4. Si dispone de tiempo ¿apoya a sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
		5. ¿Cuándo tiene la oportunidad capacita y orienta a sus compañeros?	X		X		X		X		
	Iniciativa	6. ¿Propone alguna mejora en el servicio?	X		X		X		X		
		7. ¿Ante algún conflicto en el servicio brinda soluciones?	X		X		X		X		
Comportamiento en actividades laborales en equipo	Conocimiento de sus funciones	8. ¿Tiene usted los conocimientos y experiencias suficiente para actuar con rapidez ante una emergencia	X		X		X		X		
		9. ¿Conoce usted los protocolos de trabajo de sus actividades?	X		X		X		X		
	Compromiso con la organización	10. ¿Se preocupa por atender con calidad y calidez a los pacientes?	X		X		X		X		
		11. ¿Brinda aportes o sugerencias que ayudan a mejorar el servicio?	X		X		X		X		
	Liderazgo	12. ¿Alienta a sus compañeros de trabajo a participar en el mejoramiento del servicio?	X		X		X		X		
		13. Cuando aparecen ¿Apoya a la resolución de conflictos laborales?	X		X		X		X		

EXPERTO EVALUADOR

  
**LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA**  
 LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
 COESPEN N° 315

Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.

DNI N° 16788167



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

### 3. TESISISTA:

Br Marcia Alicia Zuñe Bispo

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Chiclayo, 18 de noviembre de 2020

  
LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 315

Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.

DNI N° 16788167

Experta Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 18 de noviembre de 2020

Señora

Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se han diseñado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de la variable.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Marcia Alicia Zuñe Bispo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre la gestión de riesgos psicosociales.

**2. Autor original:**

Elaborado por Marcia Alicia Zuñe Bispo.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre la gestión de riesgos psicosociales del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 22 ítems que tienen relación con los indicadores de las dimensiones: Contenido de trabajo, Condiciones de organización, necesidades del trabajador y consideraciones personales externas al trabajo de la variable riesgos psicosociales.

El instrumento será aplicado a una muestra de 63 personas que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.



## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión de riesgos psicosociales.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
V1 GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	Actividades coordinadas para dirigir y controlar, las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (ISO 9000:2015) (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)	Contenido de trabajo.	Exigencias psicológicas cuantitativas.	3
			Exigencias psicológicas cognitivas.	3
			Autonomía.	2
		Condiciones de organización.	Liderazgo.	3
			Relación con superiores.	3
			Relación con compañeros.	2
		Necesidades del trabajador.	Reconocimiento.	1
			Salario.	1
			Estabilidad del empleo.	1
			Cambios no deseados.	1
		Consideraciones personales externas al trabajo.	Exigencias domésticas.	1
			Interferencia trabajo-familia.	1

Tomando unos minutos de su tiempo, te pedimos que respondas a este cuestionario ANÓNIMO, de respuesta INDIVIDUAL, por favor conteste con total sinceridad a cada uno de los ítems propuestos; marque con una X sólo una opción por respuesta, considerando que:

Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
1	2	3	4	5





**ANEXO n° 2 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

**Autora: Marcia Alicia Zuñe Bispo**

**Se agradece anticipadamente la colaboración del personal del servicio de emergencia.**

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM**

N°	ÍTEMS	Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
	<b>Dimensión: Contenido de trabajo.</b>					
1	¿Realiza su trabajo con rapidez ?					
2	En su labor ¿puede usted tomar decisiones extremas?					
3	¿Su labor le causa agotamiento emocional?					
4	¿Reprime su emociones y no las manifiesta en su trabajo?					
5	¿Le alcanza el tiempo para completar sus actividades?					
6	Utiliza muchos conocimientos en su desempeño.					
7	¿Puede sugerir mejoras en el servicio?					
8	¿Puede elegir el mes de sus vacaciones cuando Usted lo solicita?					
	<b>Dimensión: Condiciones de organización.</b>					
9	¿Tiene Usted buena comunicación con su jefe de servicio?					
10	¿Opina Usted que el jefe de servicio planifica bien las labores del personal?					
11	¿Recibe la información necesaria para realizar su labor?					
12	¿Soluciona el jefe de servicio los conflictos internos?					
13	El jefe de servicio tiene buen trato con los trabajadores.					
14	El jefe de servicio escucha sus problemas laborales.					
15	¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?					
16	¿Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo?					
	<b>Dimensión: Necesidades del trabajador.</b>					
17	¿Siente que su labor es reconocida por sus superiores?					
18	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?					
19	¿Le preocupa no renovar su contrato?					
20	¿Se siente intranquilo si lo cambian de servicio?					
	<b>Dimensión: Consideraciones personales externas al trabajo.</b>					
21	¿Interfieren los problemas familiares en su trabajo?					
22	¿Requiere su familia con frecuencia su presencia en casa en horario laboral?					



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión de riesgos psicosociales.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar, las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (ISO 9000:2015) (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)	Son las valoraciones que se obtienen por la contestación en las dimensiones: contenido del trabajo, condiciones de organización, las necesidades del trabajador y las consideraciones personales externas al trabajo, basados en 22 preguntas de opción de respuestas tipo Likert.	Contenido de trabajo.	Exigencias psicológicas cuantitativas	Likert: Siempre. (5) La mayoría de las veces. (4) Algunas veces (3) Sólo unas pocas veces (2) Nunca. (1)
				Exigencias psicológicas cognitivas	
				Autonomía	
			Condiciones de organización	Liderazgo	
				Relación con superiores	
				Relación con compañeros	
			Necesidades del trabajador	Reconocimiento	
				Salario	
				Estabilidad del empleo	
				Cambios no deseados	
			Consideraciones personales externas al trabajo.	Exigencias domesticas	
				Interferencia trabajo-familia	



ANEXO N° 4: FICHA DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo

Variable	Dimensión	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de riesgos psicosociales	Contenido de trabajo	Exigencias psicológicas cuantitativas	1. ¿Realiza su trabajo con rapidez?	X		X		X		X		
			2. En su labor ¿puede usted tomar decisiones extremas?	X		X		X		X		
			3. ¿Su labor le causa agotamiento emocional?	X		X		X		X		
		Exigencias psicológicas cognitivas	4. ¿Reprime sus emociones y no las manifiesta en su trabajo?	X		X		X		X		
			5. ¿Le alcanza el tiempo para completar sus actividades?	X		X		X		X		
			6. Utiliza muchos conocimientos en su desempeño.	X		X		X		X		
		Autonomía	7. ¿Puede sugerir mejoras en el servicio?	X		X		X		X		
			8. ¿Puede elegir el mes de sus vacaciones cuando usted lo solicita?	X		X		X		X		
	Condiciones de organización	Liderazgo	9. ¿Tiene usted buena comunicación con su jefe de servicio?	X		X		X		X		
			10. ¿El jefe de servicio planifica bien las labores del personal?	X		X		X		X		
			11. ¿Recibe la información necesaria para realizar su labor?	X		X		X		X		
		Relación superiores con	12. ¿Soluciona el jefe de servicio los conflictos internos?	X		X		X		X		
			13. El jefe de servicio tiene buen trato con los trabajadores.	X		X		X		X		
			14. El jefe de servicio escucha sus problemas laborales.	X		X		X		X		
		Relación compañeros con	15. ¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
			16. ¿Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
	Necesidades del trabajador	Reconocimiento	17. ¿Siente que su labor es reconocida por sus superiores?	X		X		X		X		
		Salario	18. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	X		X		X		X		
		Estabilidad del empleo	19. ¿Le preocupa no renovar su contrato?	X		X		X		X		
		Cambios no deseados	20. ¿Se siente intranquilo si lo cambian de servicio?	X		X		X		X		
	Consideraciones personal	Exigencias domésticas	21. ¿Interfieren los problemas familiares en su trabajo?	X		X		X		X		
		Interferencia trabajo-familia	22. ¿Requiere su familia con frecuencia su presencia en casa en horario laboral?	X		X		X		X		

EXPERTO EVALUADOR

Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo  
DNI N° 18225037FH  
C.Ps. P. 10983





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la gestión de riesgos psicosociales.

### 3. TESISISTA:

Br Marcia Alicia Zuñe Bispo

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Chiclayo, 21 de noviembre de 2020

Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo

DNI n° 18225037

C.Ps.P. 10983



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 18 de noviembre de 2020

Señora  
Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo  
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se han diseñado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de la variable.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Marcia Alicia Zuñe Bispo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

**2. Autor original:**

Elaborado por Marcia Alicia Zuñe Bispo.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 13 ítems que tienen relación con los indicadores de las dimensiones: Comportamiento en actividades laborales individuales y Comportamiento en actividades laborales en equipo de la variable desempeño laboral.

El instrumento será aplicado a una muestra de 63 personas que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.



## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño laboral	Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales (Franklin E & Krieger M, 2012)	Comportamiento en actividades laborales individuales.	Disciplina.	3
			Cooperación.	2
			Iniciativa.	2
		Comportamiento en actividades laborales en equipo.	Conocimiento de sus funciones.	2
			Compromiso con la organización.	2
			Liderazgo.	2

Tomando unos minutos de su tiempo, te pedimos que respondas a este cuestionario ANÓNIMO, de respuesta INDIVIDUAL, por favor conteste con total sinceridad a cada uno de los ítems propuestos; marque con una X sólo una opción por respuesta, considerando que:

Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
1	2	3	4	5



**ANEXO N° 2: ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL**

**Autora: Marcia Alicia Zuñe Bispo**

**Se agradece anticipadamente la colaboración del personal del servicio de emergencia.**

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM.**

N°	ÍTEMS	Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
	<b>Comportamiento en actividades laborales individuales</b>					
1	¿Cumple con todas sus obligaciones diligentemente?					
2	¿Cree Usted que es puntual en su centro de trabajo?					
3	¿Utiliza correctamente el uniforme según su grupo ocupacional?					
4	Si dispone de tiempo ¿Apoya a sus compañeros de trabajo?					
5	¿Cuándo tiene la oportunidad capacita y orienta a sus compañeros?					
6	¿Propone alguna mejora en el servicio?					
7	¿Brinda soluciones ante algún conflicto en el servicio?					
	<b>Comportamiento en actividades laborales en equipo</b>					
8	¿Tiene Usted los conocimientos y experiencia suficiente para actuar con rapidez ante una emergencia?					
9	¿Conoce Usted los protocolos de trabajo de sus actividades?					
10	¿Se preocupa por atender con calidad y calidez a los pacientes?					
11	¿Brinda aportes o sugerencias que ayudan a mejorar el servicio?					
12	¿Alienta a sus compañeros de trabajo a participar en el mejoramiento del servicio?					
13	Cuando aparecen ¿Apoya la resolución de conflictos laborales?					



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
DESEMPEÑO LABORAL:	Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales (Franklin E & Krieger M, 2012)	Son las valoraciones que se obtienen por la contestación en las dimensiones: Comportamiento en actividades laborales individuales y comportamiento en actividades laborales en equipo, basadas en 13 preguntas de opción de respuestas tipo Likert.	Comportamiento en actividades laborales individuales.	Disciplina.	Likert: Siempre (5) La mayoría de las veces (4) Algunas veces (3) Sólo unas pocas veces (2) Nunca (1)
				Cooperación.	
				Iniciativa.	
			Comportamiento en actividades laborales en equipo.	Conocimiento de sus funciones.	
				Compromiso con la organización.	
				Liderazgo.	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo

Variable	Dimensión	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de riesgos psicosociales	Comportamiento en actividades laborales	Disciplina	1. ¿Cumple con todas sus obligaciones diligentemente?	X		X		X		X		
			2. ¿Cree usted que es puntual en su centro de trabajo?	X		X		X		X		
			3. ¿Utiliza correctamente el uniforme según su grupo ocupacional?	X		X		X		X		
		Cooperación	4. Si dispone de tiempo ¿apoya a sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
			5. ¿Cuándo tiene la oportunidad capacita y orienta a sus compañeros?	X		X		X		X		
		Iniciativa	6. ¿Propone alguna mejora en el servicio?	X		X		X		X		
			7. ¿Ante algún conflicto en el servicio brinda soluciones?	X		X		X		X		
	Comportamiento en actividades laborales en equipo	Conocimiento de sus funciones	8. ¿Tiene usted los conocimientos y experiencias suficiente para actuar con rapidez ante una emergencia	X		X		X		X		
			9. ¿Conoce usted los protocolos de trabajo de sus actividades?	X		X		X		X		
		Compromiso con la organización	10. ¿Se preocupa por atender con calidad y calidez a los pacientes?	X		X		X		X		
			11. ¿Brinda aportes o sugerencias que ayudan a mejorar el servicio?	X		X		X		X		
		Liderazgo	12. ¿Alienta a sus compañeros de trabajo a participar en el mejoramiento del servicio?	X		X		X		X		
			13. Cuando aparecen ¿Apoya a la resolución de conflictos laborales?	X		X		X		X		

EXPERTO EVALUADOR

Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo  
DNI n° 18225037  
C.Ps.P. 10983



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

### 3. TESISISTA:

Br Marcia Alicia Zuñe Bispo

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Chiclayo, 21 de noviembre de 2020

Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo

DNI n° 18225037

C.Ps.P. 10983





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 21 de noviembre de 2020

Señor  
Dr. Nicolás Valle Palomino  
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha diseñado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de la variable.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Marcia Alicia Zuñe Bispo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre la gestión de riesgos psicosociales.

**2. Autor original:**

Elaborado por Marcia Alicia Zuñe Bispo.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre la gestión de riesgos psicosociales del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 22 ítems que tienen relación con los indicadores de las dimensiones: Contenido de trabajo, Condiciones de organización, necesidades del trabajador y consideraciones personales externas al trabajo de la variable riesgos psicosociales.

El instrumento será aplicado a una muestra de 63 personas que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.



## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión de riesgos psicosociales.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
V1 GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	Actividades coordinadas para dirigir y controlar, las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (ISO 9000:2015) (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)	Contenido de trabajo.	Exigencias psicológicas cuantitativas.	3
			Exigencias psicológicas cognitivas.	3
			Autonomía.	2
		Condiciones de organización.	Liderazgo.	3
			Relación con superiores.	3
			Relación con compañeros.	2
		Necesidades del trabajador.	Reconocimiento.	1
			Salario.	1
			Estabilidad del empleo.	1
			Cambios no deseados.	1
		Consideraciones personales externas al trabajo.	Exigencias domésticas.	1
			Interferencia trabajo-familia.	1

Tomando unos minutos de su tiempo, te pedimos que respondas a este cuestionario ANÓNIMO, de respuesta INDIVIDUAL, por favor conteste con total sinceridad a cada uno de los ítems propuestos; marque con una X sólo una opción por respuesta, considerando que:

Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
1	2	3	4	5



**ANEXO n° 2 ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

**Autora: Marcia Alicia Zuñe Bispo**

**Se agradece anticipadamente la colaboración del personal del servicio de emergencia.**

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM**

Nº	ÍTEMS	Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
	<b>Dimensión: Contenido de trabajo.</b>					
1	¿Realiza su trabajo con rapidez ?					
2	En su labor ¿puede usted tomar decisiones extremas?					
3	¿Su labor le causa agotamiento emocional?					
4	¿Reprime su emociones y no las manifiesta en su trabajo?					
5	¿Le alcanza el tiempo para completar sus actividades?					
6	Utiliza muchos conocimientos en su desempeño.					
7	¿Puede sugerir mejoras en el servicio?					
8	¿Puede elegir el mes de sus vacaciones cuando Usted lo solicita?					
	<b>Dimensión: Condiciones de organización.</b>					
9	¿Tiene Usted buena comunicación con su jefe de servicio?					
10	¿Opina Usted que el jefe de servicio planifica bien las labores del personal?					
11	¿Recibe la información necesaria para realizar su labor?					
12	¿Soluciona el jefe de servicio los conflictos internos?					
13	El jefe de servicio tiene buen trato con los trabajadores.					
14	El jefe de servicio escucha sus problemas laborales.					
15	¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?					
16	¿Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo?					
	<b>Dimensión: Necesidades del trabajador.</b>					
17	¿Siente que su labor es reconocida por sus superiores?					
18	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?					
19	¿Le preocupa no renovar su contrato?					
20	¿Se siente intranquilo si lo cambian de servicio?					
	<b>Dimensión: Consideraciones personales externas al trabajo.</b>					
21	¿Interfieren los problemas familiares en su trabajo?					
22	¿Requiere su familia con frecuencia su presencia en casa en horario laboral?					



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión de riesgos psicosociales.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar, las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (ISO 9000:2015) (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)	Son las valoraciones que se obtienen por la contestación en las dimensiones: contenido del trabajo, condiciones de organización, las necesidades del trabajador y las consideraciones personales externas al trabajo, basados en 22 preguntas de opción de respuestas tipo Likert.	Contenido de trabajo.	Exigencias psicológicas cuantitativas	Likert: Siempre. (5) La mayoría de las veces. (4) Algunas veces (3) Sólo unas pocas veces (2) Nunca. (1)
				Exigencias psicológicas cognitivas	
				Autonomía	
			Condiciones de organización	Liderazgo	
				Relación con superiores	
				Relación con compañeros	
			Necesidades del trabajador	Reconocimiento	
				Salario	
				Estabilidad del empleo	
				Cambios no deseados	
			Consideraciones personales externas al trabajo.	Exigencias domesticas	
				Interferencia trabajo-familia	



**ANEXO N° 4: FICHA DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo

Variable	Dimensión	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de riesgos psicosociales	Contenido de trabajo	Exigencias psicológicas cuantitativas	1. ¿Realiza su trabajo con rapidez?	X		X		X		X		
			2. En su labor ¿puede usted tomar decisiones extremas?	X		X		X		X		
			3. ¿Su labor le causa agotamiento emocional?	X		X		X		X		
		Exigencias psicológicas cognitivas	4. ¿Reprime sus emociones y no las manifiesta en su trabajo?	X		X		X		X		
			5. ¿Le alcanza el tiempo para completar sus actividades?	X		X		X		X		
			6. Utiliza muchos conocimientos en su desempeño	X		X		X		X		
		Autonomía	7. ¿Puede sugerir mejoras en el servicio?	X		X		X		X		
			8. ¿Puede elegir el mes de sus vacaciones cuando usted lo solicita?	X		X		X		X		
	Condiciones de organización	Liderazgo	9. ¿Tiene usted buena comunicación con su jefe de servicio?	X		X		X		X		
			10. ¿El jefe de servicio planifica bien las labores del personal?	X		X		X		X		
			11. ¿Recibe la información necesaria para realizar su labor?	X		X		X		X		
		Relación superiores con	12. ¿Soluciona el jefe de servicio los conflictos internos?	X		X		X		X		
			13. El jefe de servicio tiene buen trato con los trabajadores.	X		X		X		X		
			14. El jefe de servicio escucha sus problemas laborales.	X		X		X		X		
		Relación compañeros con	15. ¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
			16. ¿Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
	Necesidades del trabajador	Reconocimiento	17. ¿Siente que su labor es reconocida por sus superiores?	X		X		X		X		
		Salario	18. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	X		X		X		X		
		Estabilidad del empleo	19. ¿Le preocupa no renovar su contrato?	X		X		X		X		
		Cambios no deseados	20. ¿Se siente intranquilo si lo cambian de servicio?	X		X		X		X		
		Exigencias domésticas	21. ¿Interfieren los problemas familiares en su trabajo?	X		X		X		X		
	Consideraciones personales	Interferencia trabajo-familia	22. ¿Requiere su familia con frecuencia su presencia en casa en horario laboral?	X		X		X		X		

  
**Dr. Nicolás Valle Palomino**  
 DNI N° 16520996  
 C. Ps. P. 9612



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la gestión de riesgos psicosociales.

### 3. TESISISTA:

Br Marcia Alicia Zuñe Bispo

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Chiclayo, 27 de noviembre de 2020

Dr. Nicolás Valle Palomino  
DNI N° 16520996  
C. Ps. P.9612



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Anexo 1: INSTRUMENTO**

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

**2. Autor original:**

Elaborado por Marcia Alicia Zuñe Bispo.

**3. Objetivo:**

Recolectar datos sobre el desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 13 ítems que tienen relación con los indicadores de las dimensiones: Comportamiento en actividades laborales individuales y Comportamiento en actividades laborales en equipo de la variable desempeño laboral.

El instrumento será aplicado a una muestra de 63 personas que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.





## 1.1. FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

### 2. Estructura detallada:

En esta sección se presenta un cuadro donde se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño laboral	Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales (Franklin E & Krieger M, 2012)	Comportamiento en actividades laborales individuales.	Disciplina.	3
			Cooperación.	2
			Iniciativa.	2
		Comportamiento en actividades laborales en equipo.	Conocimiento de sus funciones.	2
			Compromiso con la organización.	2
			Liderazgo.	2

Tomando unos minutos de su tiempo, te pedimos que respondas a este cuestionario ANÓNIMO, de respuesta INDIVIDUAL, por favor conteste con total sinceridad a cada uno de los ítems propuestos; marque con una X sólo una opción por respuesta, considerando que:

Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
1	2	3	4	5



**ANEXO N° 2: ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL**

**Autora: Marcia Alicia Zuñe Bispo**

**Se agradece anticipadamente la colaboración del personal del servicio de emergencia.**

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM.**

N°	ÍTEMS	Nunca	Sólo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
	<b>Comportamiento en actividades laborales individuales</b>					
1	¿Cumple con todas sus obligaciones diligentemente?					
2	¿Cree Usted que es puntual en su centro de trabajo?					
3	¿Utiliza correctamente el uniforme según su grupo ocupacional?					
4	Si dispone de tiempo ¿Apoya a sus compañeros de trabajo?					
5	¿Cuándo tiene la oportunidad capacita y orienta a sus compañeros?					
6	¿Propone alguna mejora en el servicio?					
7	¿Brinda soluciones ante algún conflicto en el servicio?					
	<b>Comportamiento en actividades laborales en equipo</b>					
8	¿Tiene Usted los conocimientos y experiencia suficiente para actuar con rapidez ante una emergencia?					
9	¿Conoce Usted los protocolos de trabajo de sus actividades?					
10	¿Se preocupa por atender con calidad y calidez a los pacientes?					
11	¿Brinda aportes o sugerencias que ayudan a mejorar el servicio?					
12	¿Alienta a sus compañeros de trabajo a participar en el mejoramiento del servicio?					
13	Cuando aparecen ¿Apoya la resolución de conflictos laborales?					

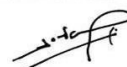


Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
DESEMPEÑO LABORAL:	Por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales (Franklin E & Krieger M, 2012)	Son las valoraciones que se obtienen por la contestación en las dimensiones: Comportamiento en actividades laborales individuales y comportamiento en actividades laborales en equipo, basadas en 13 preguntas de opción de respuestas tipo Likert.	Comportamiento en actividades laborales individuales.	Disciplina.	Likert: Siempre (5) La mayoría de las veces (4) Algunas veces (3) Sólo unas pocas veces (2) Nunca (1)
				Cooperación.	
				Iniciativa.	
			Comportamiento en actividades laborales en equipo.	Conocimiento de sus funciones.	
				Compromiso con la organización.	
				Liderazgo.	

**ANEXO N° 4: FICHA DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo

TÍTULO DE LA PRUEBA: Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
Variable	Dimensión	INDICADOR	ÍTEM	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de riesgos psicosociales	Comportamiento en actividades laborales individuales	Disciplina	1. ¿Cumple con todas sus obligaciones diligentemente?	X		X		X		X		
			2. ¿Cree usted que es puntual en su centro de trabajo?	X		X		X		X		
			3. ¿Utiliza correctamente el uniforme según su grupo ocupacional?	X		X		X		X		
		Cooperación	4. Si dispone de tiempo ¿apoya a sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		
			5. ¿Cuándo tiene la oportunidad capacita y orienta a sus compañeros?	X		X		X		X		
		Iniciativa	6. ¿Propone alguna mejora en el servicio?	X		X		X		X		
	7. ¿Ante algún conflicto en el servicio brinda soluciones?		X		X		X		X			
	Comportamiento en actividades laborales en equipo	Conocimiento de sus funciones	8. ¿Tiene usted los conocimientos y experiencias suficiente para actuar con rapidez ante una emergencia	X		X		X		X		
			9. ¿Conoce usted los protocolos de trabajo de sus actividades?	X		X		X		X		
		Compromiso con la organización	10. ¿Se preocupa por atender con calidad y calidez a los pacientes?	X		X		X		X		
	11. ¿Brinda aportes o sugerencias que ayudan a mejorar el servicio?		X		X		X		X			
	Liderazgo	12. ¿Alienta a sus compañeros de trabajo a participar en el mejoramiento del servicio?	X		X		X		X			
		13. Cuando aparecen ¿Apoya a la resolución de conflictos laborales?	X		X		X		X			

**EXPERTO EVALUADOR**


Dr. Nicolás Valle Palomino  
DNI N° 16520996  
C.Ps. P. 9612



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal asistencial en el servicio de emergencia de un hospital público, Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el desempeño laboral.

### 3. TESISISTA:

Br Marcia Alicia Zuñe Bispo

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Chiclayo, 21 de noviembre de 2020

Dr. Nicolás Valle Palomino

DNI N° 16520996

C.Ps. P. 9612

## Anexo 9. Resultados de Fiabilidad del Instrumento.

Tabla 15 Estadística de fiabilidad del instrumento variable 1

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,775	22

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS

Tabla 16 Estadísticas de elemento

	Desviación		N
	Media	estándar	
I1	4,33	0,803	63
I2	3,49	1,091	63
I3	2,75	1,177	63
I4	2,43	1,187	63
I5	3,97	0,967	63
I6	4,48	0,737	63
I7	3,63	1,248	63
I8	3,44	1,412	63
I9	4,63	0,630	63
I10	4,38	0,792	63
I11	4,27	0,954	63
I12	4,32	0,858	63
I13	4,65	0,652	63
I14	4,38	0,888	63
I15	4,13	0,751	63
I16	4,41	0,733	63
I17	3,56	1,161	63
I18	3,24	1,279	63
I19	2,65	1,724	63
I20	2,79	1,450	63
I21	1,79	1,152	63
I22	2,27	1,405	63

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

Tabla 17 Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	75,67	93,290	0,387	0,479	0,765
I2	76,51	94,931	0,179	0,553	0,776
I3	77,25	95,386	0,138	0,714	0,779
I4	77,57	91,088	0,328	0,644	0,767
I5	76,03	97,644	0,071	0,532	0,780
I6	75,52	97,608	0,122	0,349	0,776
I7	76,37	92,945	0,226	0,441	0,774
I8	76,56	88,283	0,364	0,526	0,764
I9	75,37	93,590	0,488	0,717	0,763
I10	75,62	90,304	0,598	0,871	0,755
I11	75,73	92,781	0,340	0,695	0,766
I12	75,68	89,898	0,572	0,742	0,755
I13	75,35	92,715	0,542	0,790	0,760
I14	75,62	88,820	0,617	0,844	0,752
I15	75,87	92,080	0,506	0,696	0,760
I16	75,59	92,440	0,494	0,620	0,761
I17	76,44	87,444	0,513	0,632	0,754
I18	76,76	88,991	0,386	0,610	0,762
I19	77,35	90,199	0,207	0,612	0,782
I20	77,21	90,392	0,270	0,515	0,772
I21	78,21	93,102	0,248	0,552	0,772
I22	77,73	90,781	0,268	0,691	0,772

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

Tabla 18 Estadística de fiabilidad del instrumento desempeño laboral.

Alfa de Cronbach

N de elementos

0,855

13

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.

Tabla 19 Estadísticas de elemento

	Desviación		N
	Media	estándar	
I1	4,41	0,796	63
I2	4,70	0,557	63
I3	4,52	0,859	63
I4	4,11	0,825	63
I5	3,84	1,139	63
I6	3,78	1,069	63
I7	3,75	1,231	63
I8	4,33	0,762	63
I9	4,35	0,826	63
I10	4,63	0,604	63
I1	4,02	0,942	63
I12	4,25	0,879	63
<u>I13</u>	<u>4,00</u>	<u>1,016</u>	<u>63</u>

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS.



Tabla 20 Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	50,29	46,562	0,296	0,423	0,857
I2	50,00	46,742	0,440	0,367	0,850
I3	50,17	49,663	0,001	0,337	0,873
I4	50,59	43,182	0,603	0,603	0,839
I5	50,86	40,221	0,615	0,588	0,838
I6	50,92	38,590	0,803	0,760	0,823
I7	50,95	37,175	0,781	0,769	0,823
I8	50,37	43,816	0,596	0,553	0,841
I9	50,35	44,134	0,509	0,558	0,845
I10	50,06	47,996	0,245	0,454	0,857
I1	50,68	41,156	0,692	0,630	0,832
I12	50,44	42,509	0,621	0,577	0,838
I13	50,70	43,375	0,448	0,416	0,849

Nota: Elaboración propia, tomado del SPSS

Tabla 21 Resultado de validación de expertos: variable 1

Experto	Especialidad	valoración	índice
Dra. Susy Aguilar Castillo.	Psicóloga	22/22	1.0
Dr. Nicolás Valle Palomino.	Psicólogo	22/22	1.0
Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.	Estadístico	22/22	1.0
Total			1.0

Nota: elaborado por la propia investigadora.

Tabla 22 Resultado de validación de expertos: variable 2

Experto	Especialidad	valoración	índice
Dra. Susy Aguilar Castillo.	Psicóloga	13/13	1.0
Dr. Nicolás Valle Palomino.	Psicólogo	13/13	1.0
Mg. Luis Roger Rubén Zapatel Arriaga.	Estadístico	13/13	1.0
Total			1.0

Nota: elaborado por la propia investigadora.

Anexo 10 Diseño de propuesta

